



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO  
ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES, DISTRITO DE  
RAIMONDI, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

POVES SALAS, KATIA LISBETH  
ORCID: 0000-0002-0616-5768

**ASESOR:**

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS  
ORCID: 0000-0002-6167-9323

**PUCALLPA– PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Poves Salas, Katia Lisbeth

ORCID: 0000-0002-0616-5768

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,  
Estudiante de Pregrado, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa, Perú

### **JURADO**

Pinchi Guerrero, Edward

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Pinchi Guerrero, Edwar  
ORCID: 0000-0003-2727-0513  
**Presidente**

---

Lozano Ruiz, Roger  
ORCID: 0000-0002-8007-0265  
**Miembro**

---

Meza Salinas, José Luis  
ORCID: 0000-0003-2735-8259  
**Miembro**

---

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés  
ORCID: 0000-0002-6167-9323  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios,  
por guiarme, por permitirme seguir  
adelante por el camino correcto.  
Gracias a mi familia por permitirme  
culminar con excelencia en el  
desarrollo de este taller de  
investigación.

Agradezco la confianza y  
comprensión de mi familia, mi  
padre, mi madre y mis hijos que,  
con cada palabra, con cada gesto y  
con cada ejemplo, me han brindado  
siempre su apoyo incondicional y  
han hecho de mí una gran persona.

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y de haberme dado salud, por ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien.

Agradezco la dicha de tener a mis 2 amores quienes son mi motor y motivo mis bebés.

## RESUMEN

La investigación tuvo la siguiente problemática ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021? Asimismo, tuvo por objetivo general establecer una propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021. Se justificó porque permitió describir las principales características de las variables estudiadas. Su metodología fue no experimental, transversal y de diseño descriptivo, para el recojo de la información, se aplicó encuestas como técnica, y cuestionarios como instrumento, obteniendo como resultados lo siguiente: El 42.86% casi nunca desarrolla una gestión de calidad y nunca ha aplicado una mejora de filosofía continua, el 85.71% siempre han utilizado la motivación para el cumplimiento de objetivos, el 57.14% siempre han aplicado una misión y visión, el 85.71% nunca ha aplicado un organigrama, el 85.71% siempre ha direccionado su liderazgo, el 71,43% nunca han implementado mecanismos de control, el 71.43% nunca ha enfocado su control administrativo. Finalmente se concluyó que no se puede realizar gestión eficaz de los procesos administrativos teniendo como base a la gestión de calidad, si bien es cierto realizan una buena planificación y una buena dirección aun presentan deficiencias en las etapas de control y organización, lo cual retrase su potencial desarrollo y productividad.

**Palabras Clave:** administrativo, calidad, gestión, hospedaje, proceso.

## ABSTRACT

The research had the following problem: What is the proposal to improve the administrative process for quality management in micro and small companies, in the service sector, lodging, in the district of Raimondi, 2021? It also had the general objective of establishing a proposal to improve the administrative process for quality management in micro and small companies, in the service sector, accommodation category, in the district of Raimondi, 2021. It was justified because it allowed to describe the main characteristics of the variables studied. Its methodology was non-experimental, cross-sectional and of descriptive design, for the collection of information, surveys were applied as a technique, and questionnaires as an instrument, obtaining the following results: 42.86% almost never develop quality management and have never applied continuous improvement of philosophy, 85.71% have always used motivation to achieve objectives, 57.14% have always applied a mission and vision, 85.71% have never applied an organization chart, 85.71% have always directed their leadership, the 71.43% have never implemented control mechanisms, 71.43% have never focused their administrative control. Finally, it was concluded that effective management of administrative processes cannot be carried out based on quality management, although it is true that they carry out good planning and good direction, they still have deficiencies in the control and organization stages, which delays their potential development and productivity.

**Keywords:** administrative, quality, management, hosting, process.

## CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas .....	15
2.2.1 Variable gestión de calidad .....	15
2.2.2.Variable procesos administrativos.....	18
III. HIPÓTESIS.....	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra .....	27
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	29
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.7. Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios éticos.....	34

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
5.1 Resultados.....	35
5.2 Análisis de resultados.....	59
5.3 Plan de mejora.....	72
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	90
Anexo 2: Presupuesto.....	91
Anexo 3: Cuadro de Sondeo.....	92
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	93
Anexo 5. Protocolo de consentimiento informado.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad .....	35
Tabla 2: Género .....	36
Tabla 3: Grado de instrucción.....	37
Tabla 4: Tiempo de la Mype en el rubro .....	38
Tabla 5: Número de colaboradores .....	39
Tabla 6: Grado de familiaridad .....	40
Tabla 7: Desarrollo de la gestión de calidad.....	41
Tabla 8: Herramientas de calidad .....	42
Tabla 9: Aplica mejora continua.....	43
Tabla 10: Gestión enfocada en el cliente .....	44
Tabla 11: Aplica misión y visión.....	45
Tabla 12: Aplica proceso de planeación .....	46
Tabla 13: Revisión del proceso de planeación .....	47
Tabla 14: Organiza personal de la empresa .....	48
Tabla 15: Implementa organigrama.....	49
Tabla 16: Define manual de operaciones y funciones .....	50
Tabla 17: Direcciona su liderazgo .....	51
Tabla 18: Motivación para el cumplimiento de objetivos .....	52
Tabla 19: Aplica toma de decisiones .....	53
Tabla 20: Implementa mecanismos de control .....	54
Tabla 21: Enfoca su control administrativo .....	55
Tabla 22: Nivel de calidad de los procesos administrativos.....	56
Tabla 23: Aplica un eficaz proceso administrativo .....	57
Tabla 24: Emplean protocolos anti Covid 19 .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad.....	35
Figura 2: Género .....	36
Figura 3: Grado de instrucción.....	37
Figura 4: Tiempo de la Mype en el rubro .....	38
Figura 5: Número de colaboradores.....	39
Figura 6: Grado de familiaridad.....	40
Figura 7: Desarrollo de la gestión de calidad .....	41
Figura 8: Herramientas de calidad .....	42
Figura 9: Aplica mejora continua.....	43
Figura 10: Gestión enfocada en el cliente.....	44
Figura 11: Aplica misión y visión.....	45
Figura 12: Aplica proceso de planeación.....	46
Figura 13: Revisión del proceso de planeación .....	47
Figura 14: Organiza personal de la empresa.....	48
Figura 15: Implementa organigrama.....	49
Figura 16: Define manual de operaciones y funciones .....	50
Figura 17: Direcciona su liderazgo .....	51
Figura 18: Motivación para el cumplimiento de objetivos .....	52
Figura 19: Aplica toma de decisiones .....	53
Figura 20: Implementa mecanismos de control .....	54
Figura 21: Enfoca su control administrativo.....	55
Figura 22: Nivel de calidad de los procesos administrativos.....	56
Figura 23: Aplica un eficaz proceso administrativo .....	57
Figura 24: Emplean protocolos anti Covid 19 .....	58

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas son consideradas fuente principal de la economía, en un país donde aportan el 40% del PBI y brindan más del 70% de empleos en el mercado laboral, han logrado erradicar un gran porcentaje de la pobreza, mejorando la calidad de vida, ofreciendo nuevas oportunidades para el crecimiento personal, familiar y social.

El problema radica en la falta de conocimientos sobre gestión empresarial de los microemprendedores, motivo por el cual muchas de estas empresas aún son informales, la falta de una gestión de calidad retrasa su progreso, crecimiento y potencial desarrollo, otro problema es que no aplican un proceso administrativo adecuado, es decir no planifican, organizan, dirigen o controlan eficientemente sus recursos, sistemas, actividades y estrategias dentro de la organización.

Estos problemas no solamente se viene suscitando dentro de nuestro país, en México la falta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, ha impedido su crecimiento y expansión, debido a que la exigencia de los clientes hoy en día es mayor al de décadas anteriores, hoy en día el consumidor busca que los productos ofrecidos cumplan con ciertos parámetros y estándares de calidad para poder adquirirlo. (Juárez, 2017)

En Ecuador, las Mypes no han logrado expandirse a pesar de ser consideradas uno de los motores económicos de dicho país, esto se debe a que los dueños de estas empresas son personas que no han planificado ni elaborado un plan negocios, no organizan correctamente sus áreas de trabajo, no direccionan su liderazgo, no aplican procesos de control adecuados y no se retroalimentan, impidiendo que se dé un proceso administrativo adecuado y el crecimiento de estas mypes. (Armijos y Angulo, 2018)

El distrito de Raimondi no es ajeno a estos problemas, las micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de hospedaje, no aplican un eficiente proceso administrativo bajo una adecuada gestión de calidad, lo cual ha impedido que incrementen su rentabilidad, se posicionen en el mercado, aumenten sus ventas y logren desarrollar todo su potencial, dado estos argumentos se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021?

En el cual se basó el siguiente trabajo de investigación: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021, en el cual se obtuvo el siguiente objetivo general : Establecer una propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021, del cual se derivaron los siguientes objetivos específicos.

Describir las principales características de los representantes administrativos de las micro y pequeñas empresas, sector servicios rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

Describir la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

Identificar los factores relevantes de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

Elaborar la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

La investigación se justificó teóricamente por que se emplearon teorías y conceptos actualizados las cuales se obtuvieron de artículos científicos, libros digitales, revistas económicas entre otros; asimismo tuvo una justificación práctica porque permitió describir las características de los representantes administrativos de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en el distrito de Raimondi, 2021; del mismo modo porque determinó las características de las micro y pequeñas empresas, de la misma forma porque identifico los procesos administrativos en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en el distrito de Raimondi, 2021 y porque se elaboró una propuesta de mejora logrando identificar sus debilidades y amenazas creando estrategias gracias a sus fortalezas y oportunidades; del mismo modo tuvo una justificación metodológica al aplicarse un diseños descriptivo, no experimental, de corte transversal en la cual se aplicaron técnicas e instrumentos para recoger la información obtenida los cuales fueron procesados mediante distintos programas para mejorar su presentación.

Por último, la investigación se justificó porque servirá como base para aquellos estudiantes que necesiten información sobre los procesos administrativos en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas y el impacto que esto genera.

Se empleó una metodología descriptiva porque describió las principales características de las variables en estudio, transversal porque la investigación tuvo un

inicio y un fin en el año 2021 y no experimental porque no se alteraron las variables en estudios y se estudiaron en su ambiente natural. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario, el cual estuvo dirigido a todos los representantes administrativos de las empresas en estudio, teniendo un total de 24 preguntas.

Obteniéndose como resultados que: El 57.14% de los representantes tiene entre 40 a 50 años de edad, el 57.14% son mujeres, el 57.14% tiene como grado de instrucción estudios técnicos, el 100% de las micro y pequeñas empresas llevan en el mercado de 7 a más años, el 85.71% tiene entre 5 a 8 colaboradores, el 71.43% tienen un grado de familiaridad con la gerencia, el 42.86% de representantes casi nunca ha desarrollado una gestión de calidad, el 57.14% casi nunca ha empleado herramientas de calidad, el 42.86% nunca ha aplicado una filosofía de mejora continua, el 100% afirma enfocar una gestión basada en el cliente, el 57.14% siempre ha aplicado una misión y visión, el 57.14% siempre han aplicado un proceso de planeación el 57.14% siempre revisan el proceso de planeación, el 100% de representantes siempre ha organizado el personal de la empresa, el 85.71 % nunca ha aplicado un organigrama, el 85.71% nunca ha definido un MOF, el 85.71% siempre han direccionado su liderazgo, el 85.71% siempre han utilizado la motivación para el cumplimiento de objetivos, el 71.43% siempre han aplicado la toma de decisiones, el 71.43% nunca han implementado mecanismos de control, el 71.43% nunca han enfocado su control administrativo en la administración, el 71.43% nunca han priorizado un nivel de calidad de los procesos administrativos, el 57.14% nunca han aplicado un eficaz proceso administrativo y por último el 57.14% afirmo que solo algunas veces han establecido protocolos anti Covid 19.

Al respecto se concluyó de los objetivos específicos que aunque los hospedajes del distrito de Raimondi, realicen una buena planificación al aplicar un proceso de planeación y revisarlo constantemente; y direccionen bien su liderazgo aun presentan deficiencias y fallas al no ,aplicar herramientas de calidad, mecanismos de control, falta de organigramas, lo cual impide que se logre un eficiente proceso administrativo para la gestión de la calidad de estos negocios retrasando su potencial desarrollo e impidiendo que mejoren su productividad, aumenten sus ventas y logren mejorar su posicionamiento en el mercado.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Morán (2018) en su tesis *Propuesta de mejora de los procesos administrativos del Centro Médico de Especialidades Nueva Generación en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, 2018*. Su objetivo general fue desarrollar una propuesta de mejoras de los procesos administrativos del Centro de Especialidades Nueva Generación. Se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 38% de los usuarios hacen uso del servicio una o dos veces trimestralmente, el 78% espera un tiempo entre 30 y 60 minutos para que les sea asignado su turno, un 16% no se encuentran conforme con el servicio brindado, el 57% de los encuestados consideran que el proceso para la generación de turnos es malo, el 94% de los usuarios considera que el agendamiento de citas electrónico, el 90% de los usuarios encuestados consideran que la asistencia médica ha sido amable y oportuna en el momento de la consulta. Concluye que la mayor parte de usuarios se encuentran insatisfechos por la demora en el proceso de asignación de turnos, búsqueda de historias clínicas y por la atención por parte de los médicos tratantes.

Macas y Lazo (2018) en su investigación *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmueble S.A, ciudad de Guayaquil, Ecuador, 2018*. Tuvo como objetivo general mejorar la gestión administrativa en la empresa Modernmueble S.A. Su metodología fue no experimental, descriptiva y se aplicó como instrumento la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados: Se puede apreciar que el 65% de las personas encuestadas si conocen a la empresa Modernmueble, el 46% prefieren la calidad al momento de comprar sus muebles en madera, el 54% prefieren

sus muebles en roble, el 56% realiza compras entre 2 y 5 años, el 45% prefieren muebles modernos, el 34% le gustaría cambiar su sala, el 52% prefieren comprar sus muebles en mueblerías. Se concluye que con el manual los empleados conocerán como está constituida, los procedimientos y políticas de la empresa lo cual disminuirá errores operativos evitando problemas en la organización y dará a conocer la estructura formal de la empresa, y los niveles jerárquicos para mayor entendimiento de los cargos asignados.

Tapia (2017) en su tesis *Análisis del proceso administrativo de la microempresa Quimilimpieza en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador*. Tuvo como objetivo general analizar el proceso administrativo de QuimiLimpieza. Se estableció una metodología que permitió su consecución, aplicando los métodos deductivo e inductivo y la investigación aplicada, los que permitieron que los conocimientos científicos adquiridos en el proceso investigativo, fueran utilizados y aplicados en pos del mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa. Los resultados evidenciaron que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada, no se ha planteado misión, visión y objetivos, no existen planes de motivación y desarrollo de talento humano y se evidenció deficiencias en los procesos de supervisión y control. Concluyendo la investigación, se puede observar que aún no sea planteado un flujo que interrelacionen las actividades de planeación, organización, dirección y control sobre las actividades efectuadas en todas las áreas y niveles de QuimiLimpieza, lo cual retrasa su productividad y crecimiento.

Mendoza (2019) en su tesis *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Vinsotel S. A. Soluciones Acuícolas, Cantón Santa Elena, Ecuador, 2017*. El objetivo general fue analizar de qué manera el proceso

administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Vinsotel S.A. Su Metodología fue de tipo exploratoria y descriptiva correlacional, con enfoques cualitativos y cuantitativos. Los resultados fueron, la mayoría de los jefes departamentales entrevistados menciono estar de acuerdo con el proceso administrativo aplicado actualmente dentro de la empresa, la mayoría manifestaron que existe un nivel alto de responsabilidad entre todos los colaboradores, la mayoría considera que el administrador desempeña un buen liderazgo y mencionó que existen algunos incentivos para mantener la motivación de los colaboradores. Concluyó que el proceso administrativo, demuestra falencias en las etapas de organización y control, por lo que se observa deficiencias en el desempeño de algunas áreas de la empresa y una inadecuada integración de las etapas del proceso administrativo.

Campuzano (2019) en su tesis *Diagnóstico del proceso administrativo de la empresa Casaba S.A. de la ciudad de Portoviejo, Ecuador, 2019*. Tuvo como objetivo general analizar los procesos administrativos de la empresa Casaba S.A. Su metodología fue de tipo cuantitativo, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario como instrumento. Entre los resultados principales se obtuvo que el 60% manifestó estar casi de acuerdo en elaborar cronogramas de actividades laborales, el 48.57% indico estar casi de acuerdo en realizar planes mensuales para cada área, el 48.57% manifestó estar en desacuerdo en delegar funciones administrativas de acuerdo al perfil del colaborador, el 31.43% indico estar medianamente de acuerdo en realizar cambios en el manual de operaciones y funciones, el 54.29% está casi desacuerdo en que los puestos de trabajo concuerdan con el organigrama de la empresa. Finalmente concluye que los resultados de conocimiento, existencia y aplicación son bajos en cada

fase del proceso administrativo, ya que el empirismo de las empresas no permite que la administración funcione correctamente.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Córdova (2019) en su tesis *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, Perú, 2019*. Su objetivo general determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de la mypes. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental-descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 67,2% de las mypes tienen definidas su misión, visión y valores, el 67.2% gestionan su empresa bajo la filosofía de la mejora continua, el 100% de las mypes realizaron un plan de negocios para entrar al rubro ello para conocer si este negocio era rentable y un buen generador de ganancias, en cuanto a la planeación de cumplimiento el 71.6% si logra cumplir, del mismo modo el 71 51.3% monitorean los planes de trabajo mensualmente. Se concluyó que cumplen a cabalidad la planeación reduciendo riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Ávila (2020) en su tesis *Propuesta de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de la calidad de las Mypes sector servicio rubro inmobiliaria del distrito Huánuco, Perú, 2020*. Tuvo como objetivo general proponer las mejoras de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de calidad. Tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 83% de los encuestados respondieron que sus empresas no tienen un plan estratégico y el 17% respondieron

que si cuentan con un plan estratégico, el 67% de los encuestados respondieron que su empresa no tiene implementado y desarrollado su organigrama y el 33% si tienen implementado y desarrollado su organigrama de su empresa. Al respecto de esta investigación se puede concluir que los principales problemas que se encuentran en cuanto a los procesos administrativos de las inmobiliarias es que no realizan todas las herramientas de planificación, organización, dirección y control.

Aldaba (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, Perú, año 2019*. Tuvo por objetivo evaluar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos. La metodología se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% carece de misión y visión, el 60% la filosofía de mejora continua, el 80% si van enfocados al cliente, como razón de ser del negocio, un 40% realiza la planeación, el 80% carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal, el 80% de la dirección se ejerce bajo un liderazgo autoritario, el 60% afirma que el control, es un proceso que se realiza intermitentemente. Se concluye que las mypes son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente, no tienen ningún proceso administrativo implementado, el funcionamiento es liderado por los mismos propietarios quienes consideran que es un costo implementar algunos procesos administrativos.

Salazar (2019) en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro centros de rehabilitación y salud física-Iquitos, Perú, 2019*. El objetivo principal ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes. La metodología de

investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Sus principales resultados fueron: el 20.0% de las mypes realiza encuestas de satisfacción, el 80.0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad, el 60.0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa, carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Meza (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje-Juanjuí, San Martín*, 2019. Tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos. La metodología de investigación se caracterizó por cuantitativa; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Como resultados se obtuvo: el 100% tiene establecido su misión, visión y valores, el 100% gestiona bajo una filosofía continua, el 100% gestiona bajo enfoque al cliente, el 100% tiene un proceso de planeación, el 75% siempre revisa su planeación, el 75% aplica un manual de funciones y organizaciones, el 50,0% de las no se ejerce supervisión directa sobre el personal, el 100% indican que se utiliza el análisis situacional previo para la toma de decisiones en sus negocios. Finalmente, se concluye que los procesos administrativos son sólidos y eficaces, nivel que ha logrado una gestión sostenible y positiva que requiere para garantizar la satisfacción de su cliente y la proyección de imagen empresarial exitosa.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

Panduro (2019) en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*. Tiene como objetivo general diagnosticar si las mypes aplican gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: el 100% de las microempresas definen su misión, visión y valores, el 100% gestionan sus negocios bajo la filosofía de mejora continua, el 100% de las microempresas diseñan, el 57% cumplen la planeación en un 100%, el 100% de los gerentes son quienes revisan los planes de trabajo, el 43% capacitan a su personal 2 veces al año, el 86% dan su opinión con respecto al proceso administrativo es eficaz. Se concluyó que cumplen a cabalidad la planeación y gracias a ello reducen riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales, se concluyó que aunque las mypes tienen dificultades en su etapa de crecimiento, siempre buscan el éxito y por ende el posicionamiento.

Paima (2019) en su tesis *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Callería, región de Ucayali, 2019*. El objetivo general fue determinar si la gestión de calidad es eficaz en los procesos administrativos de las mypes. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 57% carece del soporte de uso de herramientas de administración, el 42,9% se caracteriza por ser manual que resta efectividad, el 57,1% indica que los procesos administrativos tienen que mejorar en, el 57% de los policlínicos no perciben ningún impacto positivo de los procesos

administrativos hasta el proceso de la mejora continua los que serán verificables en la propia operación del negocio. En conclusión, la gestión se caracteriza por no utilizar herramientas administrativas, y aun requieren de organización y coordinación, sus procesos administrativos al ser todavía manuales no generan un impacto en la gestión afectando la toma de decisiones.

López (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, región de Ucayali, 2019*. Tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva. Se obtuvo los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos, el 56% están enfocados en la mejora continua, el 67% conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión, sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. Finalmente concluye que los microempresarios consideran que se debe mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio.

Rengifo (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio rubro hotelería, distrito de Yarinacocha, región de Ucayali año 2019*. Tuvo como objetivo principal determinar si las mypes aplican gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. La metodología de investigación fue mixta: cuantitativa y cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Se obtuvieron los

siguientes resultados; el 77% señalaron que, si han definido misión, visión y valores de su empresa, por otro lado el 58% si gestionan bajo la mejora continua; el 62% si están utilizando herramientas de gestión administrativa, análisis y control de los principales procesos administrativos, el 100% afirma que si existe una organización dentro de la empresa y el 58% no existe un organigrama dentro de la empresa; el 69% mencionan que al año capacitan a sus personales. Finalmente se concluye que aún no realizan un eficaz proceso administrativo por las deficiencias que presentan en el área de control y planificación.

Guerra (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro resort, ciudad de Pucallpa, año 2019*. El presente informe tuvo por objetivo determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% afirma que siempre se da el proceso de planeación, el 75% si publica su organigrama, el 50,0% de las mypes encuestadas no se ejerce supervisión directa sobre el personal, el 100 % de los microempresarios indican que se utiliza el análisis situacional previo para la toma de decisiones en sus negocios, el 75% aplica mecanismos de control como los inventarios. Finalmente se concluye que los procesos administrativos son sólidos y eficaces, el nivel con el que cuentan es aquel que una mype requiere para garantizar la satisfacción de su cliente y la proyección de imagen empresarial exitosa y amigable con el medio ambiente.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable gestión de calidad**

#### **Gestión de calidad**

Se llama a la gestión de calidad al conjunto de actividades y acciones que tienen como principal objetivo eliminar errores o evitarlos, durante los diferentes procesos que pases los servicios o productos antes de su venta o uso, no después de ello, un adecuado uso de la gestión de calidad ayudara a que los productos ofrecidos tengan mayor aceptación en el público y se vendan con más facilidad. (Barrios, Hernández y Martínez, 2018)

#### **Misión y Visión**

La diferencia entre la misión y la visión es que mientras que la misión es la razón de ser de la empresa lo que es, mientras que la visión es lo que quiere llegar a ser la empresa, en lo que quiere convertirse. (Kaiten, 2017)

#### **Sistema de gestión de calidad**

Según Isaza (2018) el sistema de gestión de calidad es una gestión que proporciona planificar, organizar, controlar, mejorar y retroalimentar los puntos débiles de las organizaciones con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes y obtener los resultados que se esperan, enfocando una gestión basada en el cliente.

#### **Norma ISO 9001: 2015**

Existen múltiples normas que son necesarias para poder implementar un SGC las cuales son emitida por la Organización internacional de normalización, entre ellos tenemos a la norma, la norma ISO 9001:2015 proporciona los requerimientos para que se trabaje con un sistema de gestión de calidad, lo cual será utilizado por las empresas, esta normativa no contempla rubro, o sector. (Oviedo, 2018)

## **Herramientas de la Gestión de la Calidad**

Para Babón y Cuatrecasas (2017) la gestión de calidad es aquel sistema de gestión de calidad debe tener ciertas herramientas, para ellos son siete:

- Diagrama causa y efecto: aquel que clasificara y determinara las causas y sus repercusiones.
- Hoja de comprobación: es aquel registro donde se apunten los procesos que se dan en la organización.
- Gráficos de control: Utilizado para examinar los procesos y a su vez restaurarlos, estos procesos pueden darse externa como internamente.
- Histograma: Los histogramas son gráficos de barras que se usan para representar como se distribuyen los datos obtenidos de los procesos.
- Diagrama de Dispersión: este diagrama permite identificar una relación entre distintas variables.
- Diagrama de Pareto: Es aquel diagrama que mide los valores de forma descendente atreves de barras.
- Estratificación: Se distingue por clasificar diversos grupos que presenten algunas similitudes a través de los gráficos.

## **Mejora Continua**

Según Barros, Carriel y Fernández (2018) la mejora contigua es una filosofía que optimiza y aumenta la calidad de los servicios, productos o procesos de una organización, por lo general se aplican en empresas manufactureras, industriales, pesqueras, mineras, y aunque también se apliquen a otras ramas estas organizaciones son las que más necesitan maximizar sus recursos minimizando sus costos en su

producción, logrando mejorar el nivel de calidad de sus productos, este proceso debe ser óptimo y continuo.

### **Sistema de gestión de calidad**

Según Isaza (2018) el sistema de gestión de calidad es una gestión que proporciona planificar, organizar, controlar, mejorar y retroalimentar los puntos débiles de las organizaciones con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes y obtener los resultados que se esperan, enfocando una gestión basada en el cliente.

### **Círculo de calidad de Edward Deming**

Para Maldonado (2018) el círculo de calidad de Edward Deming se basa en reorganizar y dar mejoras a los procesos de calidad a través de 4 funciones:

- **Planificar:** Con esta función se identificarán los posibles problemas, con la finalidad de determinar un objetivo, donde se fijarán indicadores y se emplearán herramientas para lograr la meta propuesta, para ello los grupos de trabajo serán indispensables.
- **Ejecutar:** Luego de haber planificado, se debe ejecutar los planes propuestos, los cuales fueron planteados en actividades.
- **Comprobar:** Luego de haber ejecutado las estrategias y actividades para concretar las metas y objetivos trazados se deben comprobar que todo vaya de acuerdo a lo planificado.
- **Actuar:** en esta etapa se comparará los resultados de las metas y objetivos planificados con los obtenidos, realizando acciones correctivas.

## **2.2.2 Variable Procesos administrativos.**

### **Administración**

La administración es considerada una ciencia, la cual se basa en las organizaciones conformadas por personas, en la cual se basa en cuatro procesos planificar, organizar, dirigir, y controlar, los planes, recursos y áreas dentro de las organizaciones, con la finalidad de obtener los mejores beneficios. (Dueñas, Moreno y Sánchez, 2017)

### **Procesos administrativos**

Según Calderón, Ramírez y Ramírez (2017) el proceso administrativo se puede dividir en cuatro etapas, entre las cuales tenemos a la planificación, organización, dirección y por último el control, estas etapas tienen una finalidad y es lograr concretar las metas y objetivos trazados por la organización.

### **Características del proceso administrativo**

Para Custodio (2020) entre las principales características del proceso administrativo tenemos:

- Aplicar de manera efectiva y simple los lineamientos de los objetivos
- Presentan dos tipos de fases, la mecánica y la dinámica
- Todos los miembros de la organización conocen el proceso
- Ayuda al cumplimiento de objetivos y metas
- Las etapas de proceso administrativo son repetitivas y cíclicas
- Puede utilizarse en cualquier tipo de organización sin importar el rubro o sector en el que se encuentren.
- Mejora la comunicación de los miembros de la organización
- Mejora el rendimiento de todas las áreas

### **Planeación en los procesos administrativos**

La planeación pertenece a la fase mecánica de los procesos administrativos, es en esta etapa es donde se trazan las metas y los objetivos de la organización, se elaboran estrategias y actividades, en esta etapa es fundamental la interrelación que tienen los colaboradores con el personal administrativo, dado que uno complementa al otro, en esta etapa el plan a desarrollarse deberá contener diversas actividades y planes futuros el cual deberá tener un tiempo determinado para concretarse. (Custodio ,2020)

### **Plan de negocio**

Para Correa, Hidalgo y Romero (2018) un plan de negocio es aquel documento donde se va a detallar las actividades y estrategias planteadas en la empresa, como por ejemplo las proyecciones financieras, permisos que se requieran, estrategias de ventas, entre otros, en el plan de negocio se especifica los costos y beneficios que se obtendrán de un producto o servicio, el cual se utilizara como herramienta para concretar los objetivos propuestos.

### **Organización en los procesos administrativos**

La organización pertenece a la fase mecánica del proceso administrativo, en esta etapa se realiza la distribución de las actividades planificadas en los distintos departamentos y áreas de la empresa, cada actividad será organizada según las habilidades y cualidades de los colaboradores y los recursos que tengan, con la finalidad de los resultados sean los esperados por la parte administrativa y concreten el logro de sus metas y objetivos propuestos. (Caldas, Heras y Reyes ,2017)

### **Organigrama**

El organigrama es una representación gráfica de cómo está estructurada una organización en donde se puede contemplar los departamentos o áreas en las que se

encuentran divididas, en algunos organigramas están definidos los rangos jerárquicamente y los nombres de las personas a cargo de esos rangos. (Caldas, Heras y Reyes ,2017)

### **Manual de operaciones y funciones**

Según Vivanco (2017) “Es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece las funciones básicas, específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.” (p.87)

El manual de operaciones y funciones o también conocido como MOF será aquella herramienta que permita verificar que se cumplan todos los procedimientos establecidos, esto es porque, como ya se mencionó anteriormente, se detalla los, requisitos, funciones y responsables de todas las actividades determinadas en la empresa.

### **Dirección en el proceso administrativo**

La dirección pertenece a la fase dinámica del proceso administrativo, en esta etapa el gerente general cumple un rol esencial, dado que será el encargado de instruir, capacitar, dirigir, motivar y liderar el grupo de trabajo, para que en conjunto puedan lograr trabajar armoniosamente para el logro de los objetivos planteados, el gerente aparte de direccionar su liderazgo debe verificar que los colaboradores cumplan con sus actividades designadas, deberá ser un ejemplo por lo cual debe ser imparcial y presentar habilidades directivas y gerenciales. (Arenal, 2018)

### **Proceso de toma de decisiones en la administración**

De la Hoz, Fontalvo y Mendoza (2020) en la administración todo debe tener un orden y un proceso, lo mismo aplica a la toma de decisiones que se ejercen, la cual

es obtenida luego de una secuencia de acciones, esto será determinado por aquella persona que resuelva los problemas que se presenten o puedan presentarse, a través de un análisis situacional, presentando diversas alternativas de solución y aplicando la mejor para la empresa.

### **Control en los procesos administrativos**

El control es la última etapa del proceso administrativo y pertenece a la fase dinámica, mediante esta etapa se establecen distintos estándares que serán sumamente necesarios para la evaluación de los resultados que se obtengan con la finalidad de corregir, desviar y prevenir cualquier error para realizar las mejoras continuas, en esta etapa se espera que los resultados obtenidos sean los esperados al momento de haberlos planteados. (Pereira, 2019)

### **Herramientas o técnicas de control**

Las herramientas o técnicas que se utilizan en el control, en conjunto conforman el sistema de control de una empresa, estas se aplican durante todo el proceso en todas las áreas, evaluando el desempeño al inicio, durante y al finalizar, las herramientas que más se utilizan suelen ser las auditorías, inventarios, diagramas, presupuestos, reportes e informes. (Pereira, 2019)

### **Proceso de control**

Según Pereira (2019), el control es el proceso sistemático que mide las actividades que se desarrollan en la empresa, con la finalidad de que las expectativas y objetivos coincidan, identificando errores para su corrección, el proceso de control se compone de 4 fases:

- Establecer estándares: aquí se establecen pautas, normas y criterios para la evaluación teniendo en cuenta la cantidad, calidad, el tiempo y el costo.

- Evaluación de desempeño: se evalúa la acción realizada.
- Comparación de desempeño con el estándar establecido: se comparan los desempeños de las funciones que se realizaron con las que se establecieron, verificando si hay desviación, error o falla en relación al desempeño esperado.
- Acción correctiva: Se quiere corregir el resultado actual con el esperado.

### **Calidad en el proceso administrativo**

Los gerentes tienen muy claro los objetivos propuestos en las organizaciones, uno de ellos y quizás el más primordial es ofrecer sus productos o servicios logrando la satisfacción de los consumidores al adquirirlos, obteniendo como retribución un pago, para lograr esto la calidad es parte fundamental en este proceso dado que no solamente deberá ser aplicada a la producción o elaboración del producto, sino también en la entrega y post entrega de este, la mayoría de gerentes no suele relacionar la calidad con el proceso administrativo, el resultado es el resultado de la concertación de las metas trazadas por la organización, el proceso de calidad debe ser aplicado en todas las áreas, dado que estas poseen un efecto multiplicador y en línea, y si alguna no presenta los estándares de calidad establecidos, el proceso será interrumpido o desviado afectando los resultados, las áreas y el proceso. (Vélez, 2018)

## **Marco conceptual**

### **Definición de las micro y pequeña empresa**

Según la Ley N° 28015 (2003). “Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, servicios y transferencia de bienes o prestación de servicios.” (p.4)

### **Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Según la Ley N. ° 30056 (2013).

Los micros, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); Pequeña empresa: Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Importancia de las Mypes**

Las micro y pequeñas empresas son importantes porque mejoran la calidad de vida de las personas, brindan estabilidad económica y puestos de trabajos, mejoran la economía de los países, brindan nuevos valores y cultura empresarial, pero sobre todo mejora el crecimiento social, cultural y económico del País. (Morccolla, 2019)

### **Características del emprendedor de una mype**

No es lo mismo un emprendedor que un empresario, una emprendedor crea su empresa desde cero enfrentando todo tipo de reto para lograr transformar su plan de

negocio, mientras que un empresario es aquel que gestiona y dirige una empresa, el emprendedor deberá tener ciertas cualidades, la edad no es impedimento para emprender un negocio, mucho menos el género o grado de instrucción, el emprendedor debe ser perseverante, creativo, innovador, debe saber comunicarse, motivar, planear y analizar sus ideas y planes de trabajo, estas cualidades lograrán que su negocio pueda posicionarse en el mercado. (Carrazo, 2020)

### **Porque es importante la administración en una mype**

Gracias a la administración se pueden impartir efectivamente los esfuerzos de los colaboradores, presentan un mejor manejo de recursos financieros, materiales y humanos, verificando cuáles son sus necesidades, mejorando e identificando puntos débiles y amenazas a través de un diagnóstico, con la única finalidad de lograr alcanzar las metas eficientemente. (Castillo, 2017)

### **Importancia de los procesos administrativos**

Gracias al proceso administrativo una organización logra alcanzar de forma eficiente sus metas propuestas, el proceso administrativo debe conceder el acceso a recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos hacia el gerente para que este pueda controlar de manera eficaz cada una de las etapas, verificando el cumplimiento de estas y sobre todo que los resultados obtenidos sean los esperados. (Calderón, Ramírez y Ramírez, 2017)

### **Glosario de términos**

**Gestión:** Es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

**Proceso Administrativo:** Es un conjunto de actividades planificadas, organizadas, dirigidas y controladas que se dan en las organizaciones para lograr las y objetivos

propuestos, con la finalidad de mejorar sus servicios, rentabilidad, productividad y competitividad.

**Liderazgo:** En el ámbito empresarial, es una cualidad que debe poseer todo gerente, el cual debe emplear para dirigir a los colaboradores bajo su cargo, motivándolos e incentivándolos para que se comprometan con el cumplimiento y logro de objetivos.

**Competitividad:** Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

**Organización:** Es la segunda etapa del proceso administrativo, esta etapa debe organizar las actividades plasmadas en la etapa de la planeación, asimismo debe establecer quienes se encargaran de estas funciones y los cargos que asumirán, de acuerdo a sus habilidades y cualidades.

**Dirección:** Esta etapa está ligada a la gerencia administrativa, dado que ellos son serán los encargados de dirigir a los colaboradores para que cumplan con sus funciones, logrando que las actividades y objetivos propuestos por la empresa se cumplan.

**Control:** El control el proceso administrativo es la etapa en la cual se verifica que los resultados sean los que se esperaban en la etapa de la planeación, de no ser el caso se deberá corregir los errores y mejorarlos continuamente.

**Calidad del Servicio:** Son respuesta a los atributos que el servicio ofrece a los requerimientos establecidos por el cliente.

**Garantía de la Calidad:** Comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

**Planeación:** Es la etapa inicial del proceso administrativo en el cual se plasmarán todas las metas y objetivos y las actividades que se deberán realizar para su logro.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación titulado: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

Para Tapia, Palomino, Yalda y Valenzuela (2019) “La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el que, en lugar del porqué del sujeto de investigación”(p.32)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

Para García, Manterola, Quiroz y Salazar (2019) una investigación no experimental “Estudia lo ya existente, las variables no se manipulan intencionalmente y resulta complicado hacerlo, se realiza una observación de fenómenos en su ambiente natural.” (p.16)

La investigación fue no experimental porque se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

Para Calderón (2019) “Una investigación trasversal es un estudio observacional y descriptivo que ayuda a determinar la condición de una muestra de población definida en un tiempo determinado.” (p.27)

Por esta razón la investigación fue transversal, porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión.

García, Manterola, Quiroz y Salazar (2019) nos dicen que “La investigación descriptiva se utiliza para describir las características de una población o fenómeno en estudio.” (p.34)

Para la investigación se empleó un diseño descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

### **4.2 Población y muestra**

Población

Según Ventura (2017) “Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.” (p.34)

Se determinó una población de 7 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, rubro hospedajes ubicados en las principales zonas del distrito de Raimondi; para tal efecto se tomó como fuentes de información a la Municipalidad distrital de Raimondi y la Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (Véase el anexo 3)

#### Muestra

Según Robles (2019) “Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio”. (p.35)

Como muestra se tomó a las 7 microempresas que conforman la población (100,0%); decisión por conveniencia de la investigación. (Véase el anexo 3)

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	<p>Conjunto de actividades y acciones que tienen como objetivo eliminar errores, durante los diferentes procesos que pases los servicios o productos antes, no después de ello. (Barrios, Hernández y Martínez, 2018)</p>	<p>La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.</p>	Gestión de calidad	Desarrolla una gestión de calidad	Likert
			Misión y visión	Aplica Misión y visión	
			Herramientas de la gestión de la calidad	Utiliza Herramienta de calidad	
			Mejora continua	Aplica una Filosofía de mejora continua.	
			Sistema de gestión de calidad	Gestión enfocada al cliente	

Procesos administrativos	Según Calderón, Ramírez y Ramírez (2017) el proceso administrativo se puede dividir en cuatro etapas, entre las cuales tenemos a la planificación, organización, dirección y por último el control, estas etapas tienen una finalidad y es lograr concretar las metas y objetivos trazados por la organización.	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Planeación en los procesos administrativos	Aplica procesos de planeación	Likert
				Revisa cumplimiento de la planeación	
			Organización en los procesos administrativos	Organiza personal de la empresa	
			Organigrama	Implementa organigrama en la empresa	
			Manual de Operaciones y funciones	Define un manual de operaciones funciones	
			Dirección en el proceso administrativo	La empresa direcciona su liderazgo	
				Motivación para el cumplimiento de objetivos	
			Proceso de toma de decisiones en la administración	Toma de decisiones	
Herramientas o técnicas de control	Implementa mecanismos de control				

			Proceso de control	Enfoca control administrativo	
			Calidad en los procesos administrativos	Nivel de calidad en los procesos administrativos	
				Aplican un eficaz proceso administrativo	

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Caro (2019) nos indica que la encuesta es “Un procedimiento en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.” (p.14)

Para la obtención de los datos necesarios para la investigación se empleó la técnica de la encuesta, empleada usualmente para los análisis descriptivos y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado con 24 preguntas, el cual fue elaborado, sin alterar el estado de las variables en estudio.

#### **4.5 Plan de análisis**

Según Díaz, Fornaroli, Jacobo, Santana y Tugnarelli (2017), “Un plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de tu encuesta.” (p.45)

La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel. La tabulación se realizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25. Los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo y dispuesto y graficados en una hoja de procesador de textos (Word). Finalmente, de empleo el programa de PowerPoint para elaborar la ponencia de la investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variable	Población y muestra	Metodología	Plan de análisis	Técnicas e Instrumento
<p><b>Problema</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer una propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Describir las principales características de los representantes administrativos de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021 -Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021 - Describir la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021 -Identificar los factores relevantes de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021 -Elaborar la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021</p>	<p><b>Gestión de Calidad</b> Conjunto de actividades y acciones que tienen como principal objetivo eliminar errores o, durante los procesos de los servicios o productos.</p> <p><b>Procesos Administrativos</b> Son etapas de la administración la planificación, organización, dirección y control, estas tienen una finalidad y es lograr concretar las metas y objetivos trazados</p>	<p><b>Población</b> Está constituida por los hospedajes que hay en el distrito de Raimondi siendo un total de 7</p> <p><b>Muestra</b> La muestra será el total de empresas de la población es decir 7</p>	<p>-Fue No experimental -Fue Transversal -Fue Descriptivo</p>	<p>Se utilizaron: los siguientes programas para la elaboración del plan de análisis Microsoft Excel, Microsoft Word, Powerpoint, Document Format (PDF), Turnitin, Mendeley</p>	<p>La Técnica: fue la encuesta</p> <p>El instrumento fue el cuestionario estructurado por 24 preguntas</p>

#### **4.7 Principios éticos.**

En el desarrollo del presente informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica, vigentes con Resolución N° 0973-2019-cu-Uladech católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Entre ellos se aplicaron:

**Beneficencia no maleficencia:** Este principio se utilizó porque se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación.

**Justicia:** Se empleó este principio porque el investigador ejerció un juicio razonable y ponderable, asimismo tomo las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no dieran lugar o tolerancia a prácticas injustas.

**Protección a las personas:** Se utilizó este principio porque se trabajó con personas, respetando su dignidad humana, identidad, diversidad, confidencialidad y su privacidad. Asimismo, los sujetos de investigación participaron voluntariamente, respetando sus derechos fundamentales.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Este principio fue seleccionado porque se respetaron la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; tomando las medidas necesarias para evitar daños y maximizar los beneficios.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado:** Este principio se empleó antes del recojo de información solicitando expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicito hacer llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1. Edad

Alternativa	N	%
18 a 30 años	1	14.29
30 a 40 años	2	28.57
40 a 50 años	4	57.14
50 años a mas	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

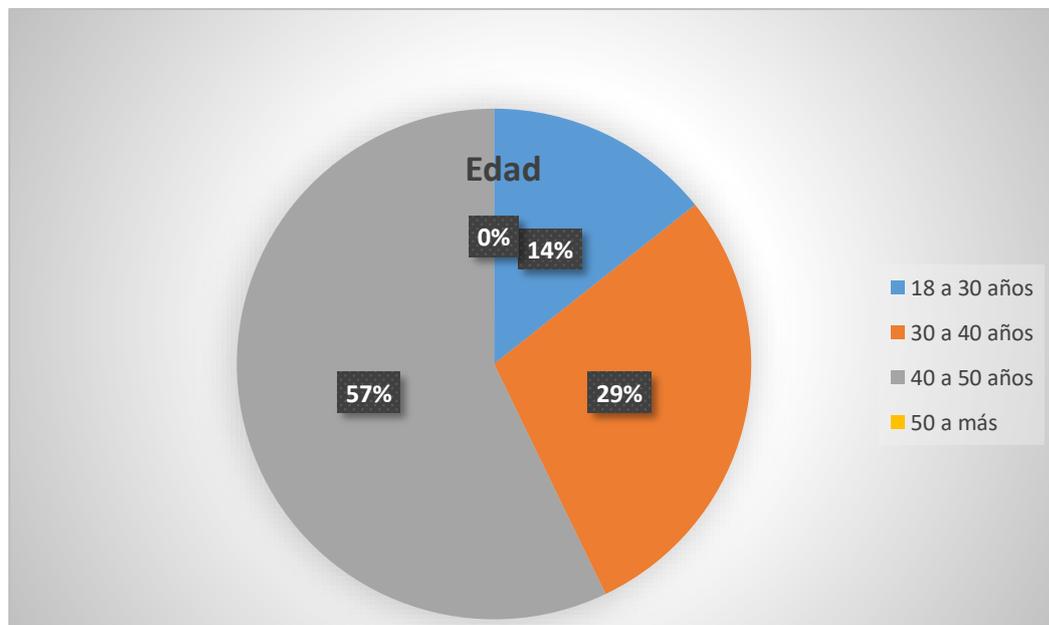


Figura 1: Edad

#### INTERPRETACIÓN:

De todos los representantes encuestados, obtuvimos que el 57.14% tiene entre 40 a 50 años de edad, el 14.29% tiene entre 18 a 30 años, y el 28.57% tiene entre 30 a 40 años de edad. Esto muestra que los representantes de las empresas del rubro hospedaje son personas maduras que emplearán sus conocimientos para llevar una gestión eficiente.

Tabla 2. Género

Alternativa	N	%
Femenino	4	57.14
Masculino	3	42.86
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

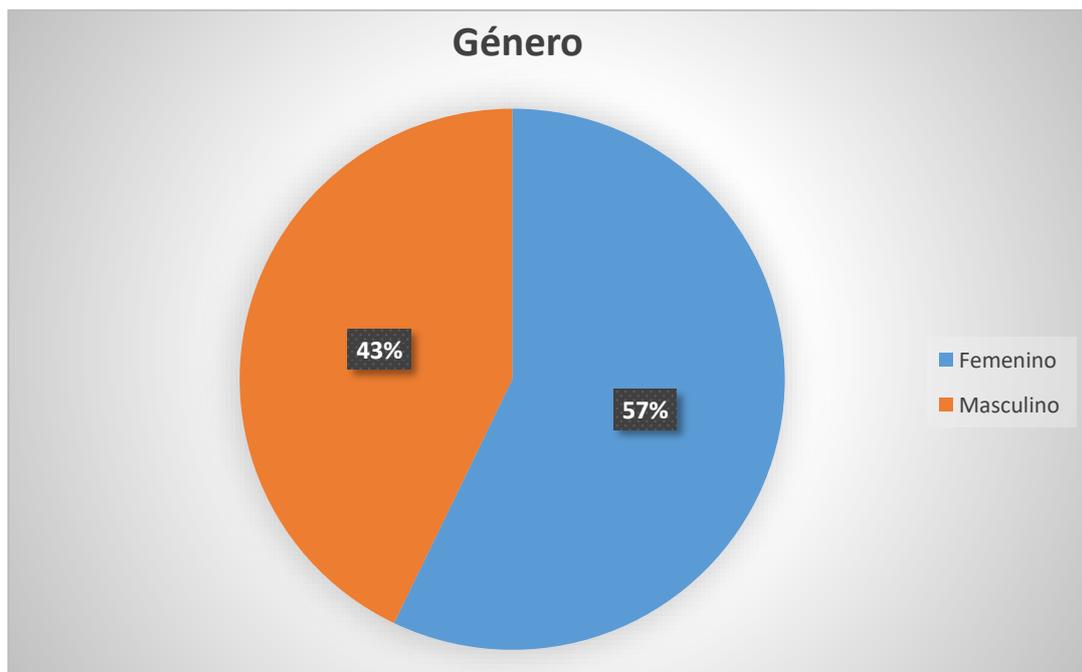


Figura 2: Genero

**INTERPRETACIÓN:**

De los encuestados el 57.14% son mujeres y el mientras que el 42.86% son varones. Este resultado muestra que la mayoría de representantes son mujeres lo cual será beneficioso dado que poseen grandes habilidades para adaptarse a diferentes situaciones, son creativas y suelen ser multifacéticas.

Tabla 3. Grado de instrucción

Alternativa	N	%
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	14.29
Técnica	4	57.14
Universitaria	2	28.57
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

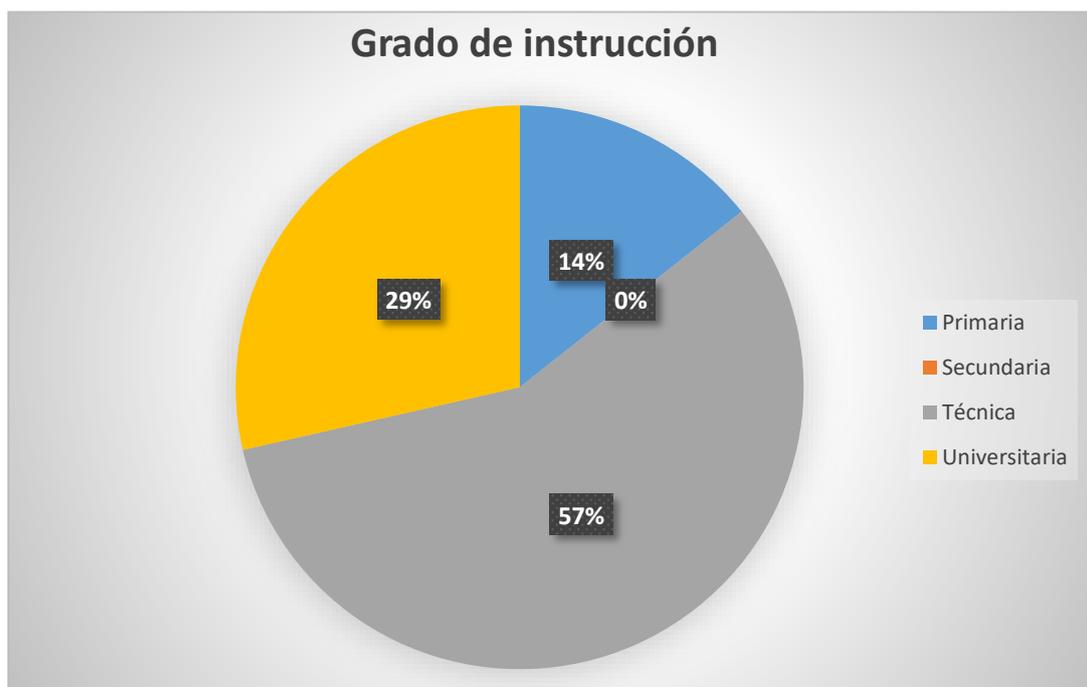


Figura 3: Grado de instrucción

### INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos pudimos observar que el 57.14% de los gerentes que se encuestaron tiene estudios técnicos, mientras que el 28.57% posee estudios universitarios, por otra parte el 14.29% solo tiene estudios secundarios, mostrando que aunque no todos poseen estudios universitarios, la mayoría de representantes tiene conocimientos y habilidades para dirigir sus empresas.

Tabla 4. Tiempo de la Mype en el rubro

Alternativa	N	%
0 a 5 años	0	0.00
5 a 7 años	0	0.00
7 a mas	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Elaboración propia

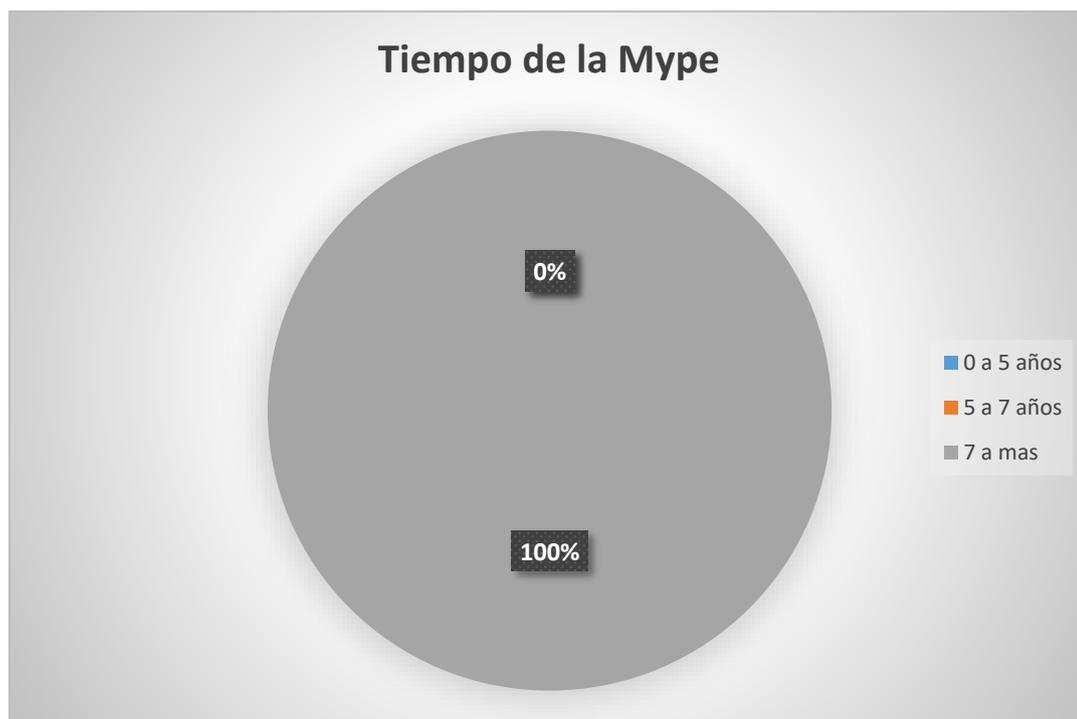


Figura 4: Tiempo de la Mype en el rubro

#### **INTERPRETACIÓN:**

Todos los representantes encuestados, es decir el 100% indicaron que las Mypes llevan en el mercado más de 7 años lo cual les garantiza tener un nombre ya establecido y una cartera de clientes sólida. Las micro y pequeñas empresas llevan años en el mercado y pueden hacer frente a adversidades porque tienen una clientela fija y su posicionamiento en el mercado es estable.

Tabla 5. Número de colaboradores

Alternativa	N	%
0 a 3	0	0.00
3 a 5	1	14.29
5 a 8	6	85.71
8 a 11	0	0.00
11 a mas	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

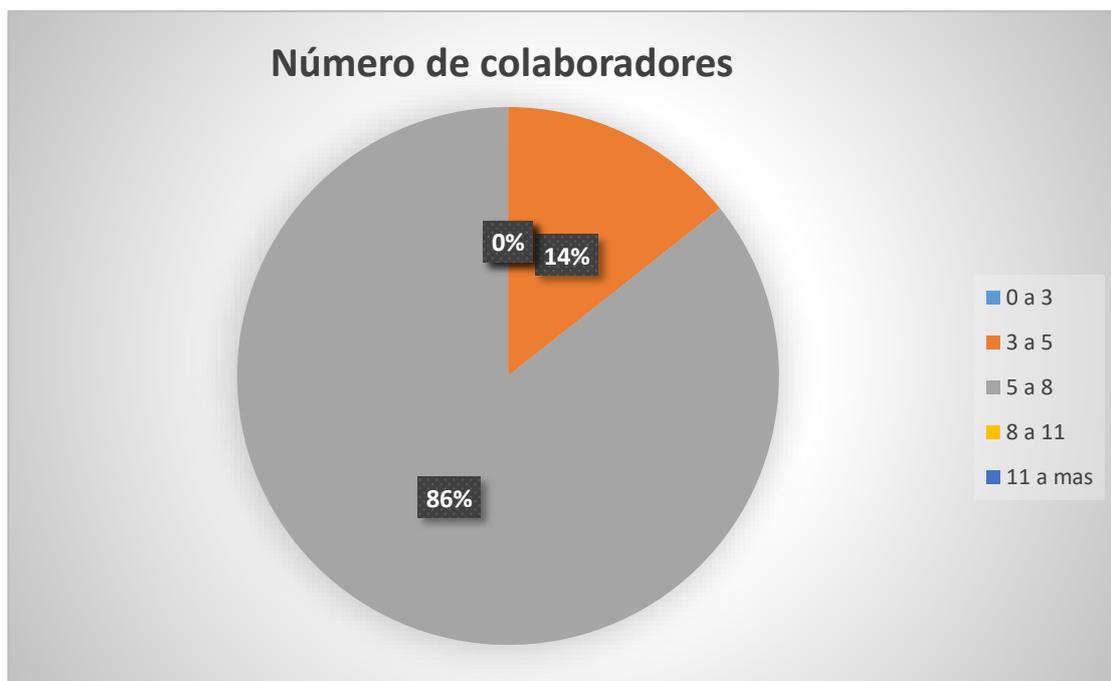


Figura 5: Número de colaboradores

### INTERPRETACIÓN:

El 85.71% de los representantes que se encuestaron afirmaron tener bajo su cargo entre 5 a 8 colaboradores, mientras que el 14.29% afirmaba tener de 3 a 5 colaboradores bajo su cargo, estas empresas no requieren de tanto personal, por ello se puede observar que no exceden más de 8 colaboradores por empresa.

Tabla 6: *Grado de familiaridad*

Alternativa	N	%
Familiares	5	71.43
No familiares	0	0.00
Familiares y no familiares	2	28.57
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

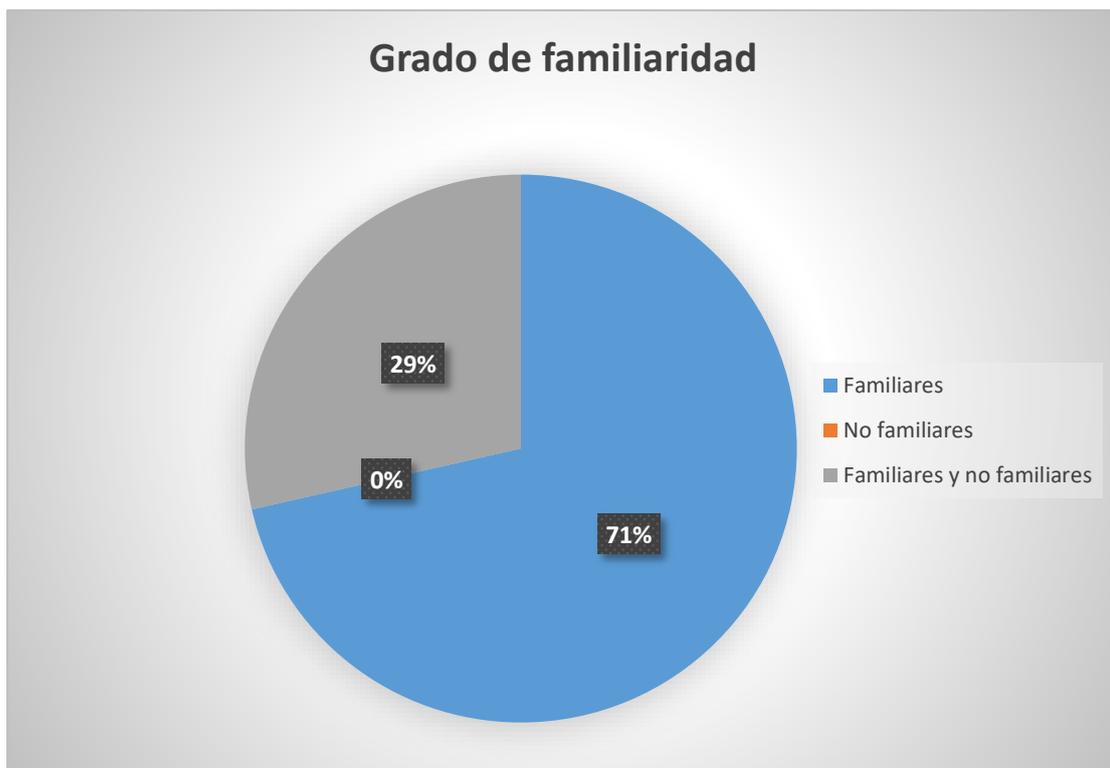


Figura 6: Grado de familiaridad

### **INTERPRETACIÓN:**

EL 71.43% de los representantes afirman tener lazos familiares con la gerencia, mientras que el 28.4% presenta un grado familiar y no familiar con el gerente. Se puede apreciar que los dueños de las mypes prefieren tener como colaboradores a familiares y no a gente capacitada y apta para los puestos disponibles.

Tabla 7. Desarrollo de la gestión de calidad

Alternativa	N	%
Siempre	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	28.57
Casi nunca	3	42.86
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

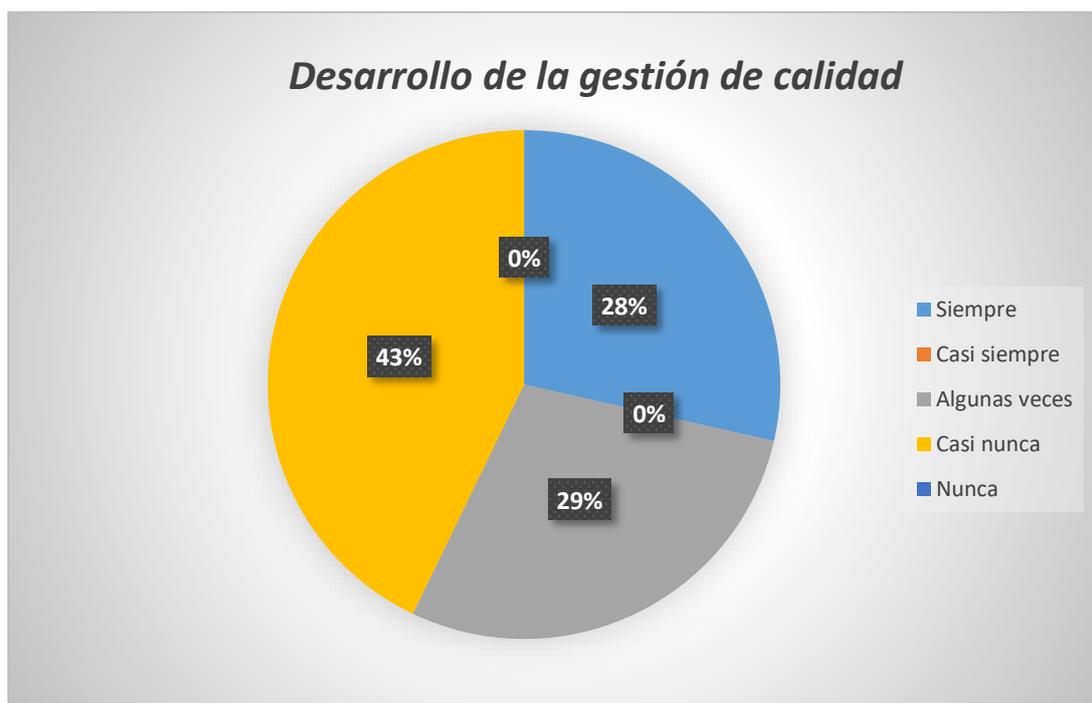


Figura 7: Gestión de calidad

### INTERPRETACIÓN:

El 42.86% casi nunca desarrolla una gestión de calidad dentro de su gestión, mientras que el 28.57% siempre han desarrollado la gestión de calidad en su gestión y el 28.57% solo a veces desarrollan la gestión de calidad en su gestión, este resultado muestra que la mayoría de los representantes no gestionan su calidad bajo los procesos administrativos.

Tabla 8. Herramientas de calidad

Alternativa	N	%
Siempre	4	57.14
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	28.57
Casi nunca	1	14.29
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

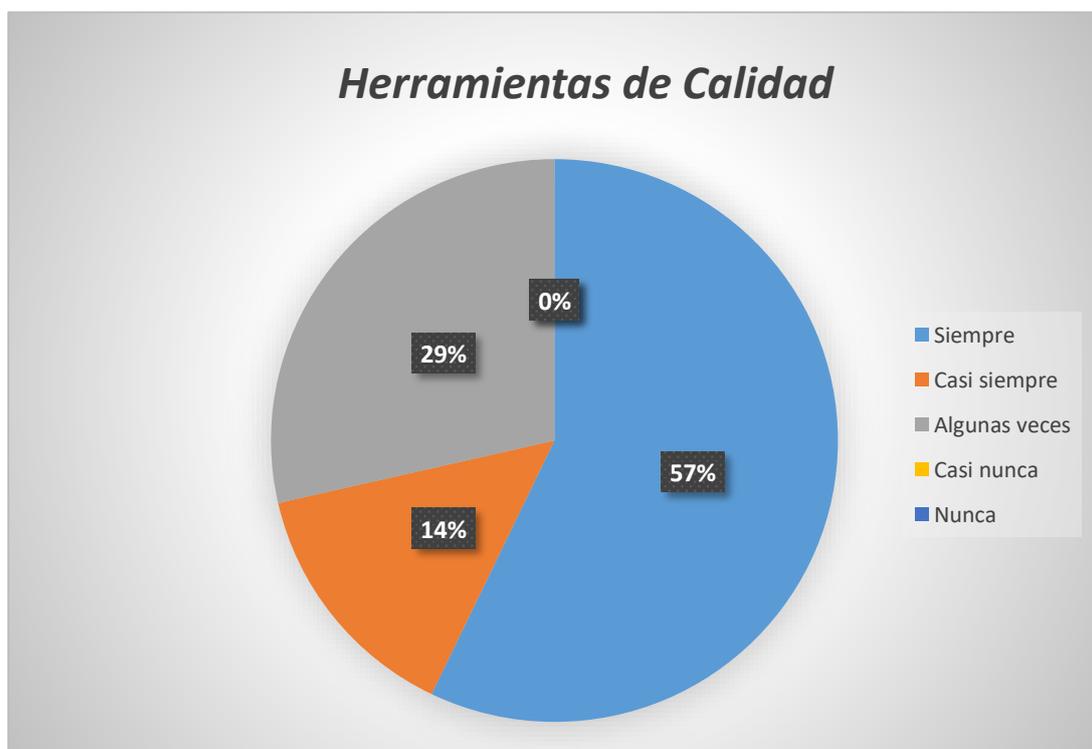


Figura 8: Herramientas de calidad

### INTERPRETACIÓN

El 57.14% de los representantes siempre han utilizado herramienta de calidad en su gestión, por otra parte el 14.29% afirma que casi siempre han utilizado herramientas de calidad en su gestión, y el 28.57% solo algunas veces utilizan las herramientas de calidad. Para los administradores emplear herramienta de gestión de calidad será sumamente necesario, debido a la competencia y a las exigencias de los clientes se vieron en la necesidad de implementar esta herramienta.

Tabla 9. Aplica mejora continua

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Algunas veces	2	28.57
Casi nunca	0	0.00
Nunca	3	42.86
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

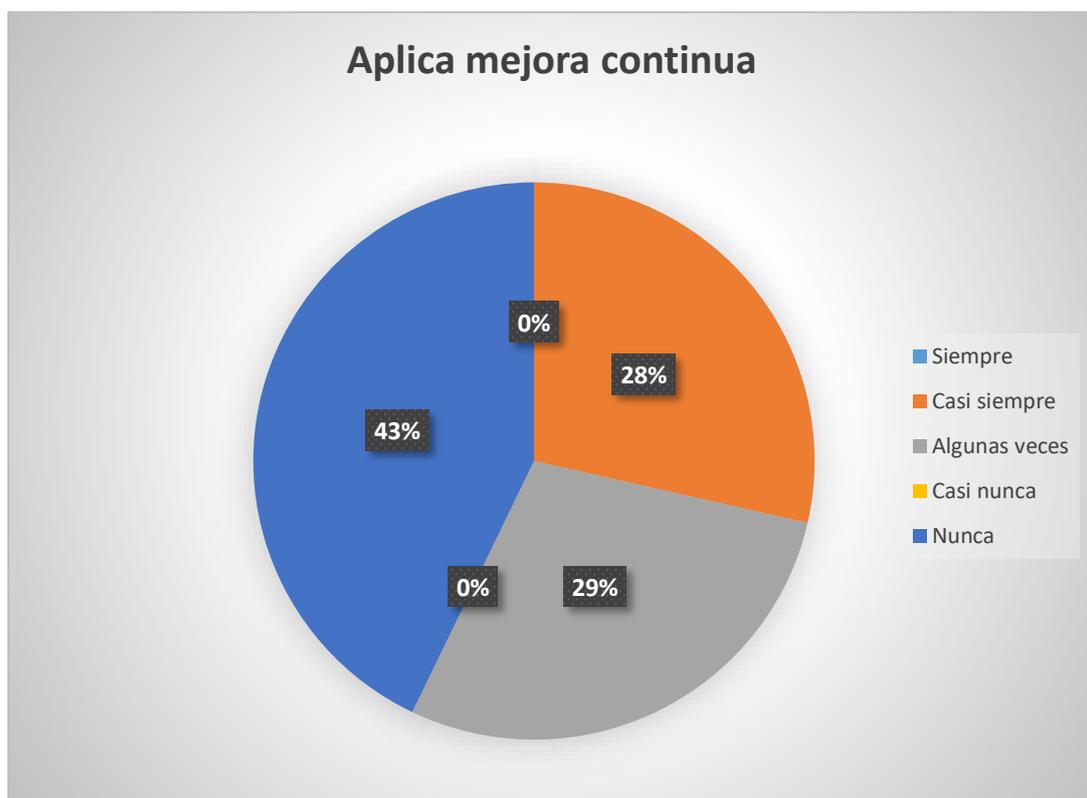


Figura 9: Aplica mejora continua

### INTERPRETACIÓN

El 42.86% de los representantes encuestados nunca aplican una filosofía de mejora continua, mientras que el 28.57% solo lo hace algunas veces, el otro 28.57% lo hace casi siempre. Aun no implementan una mejora continua lo cual no les permite ver en que están fallando y posteriormente corregirlo.

Tabla 10. Gestión enfocada en el cliente

Alternativa	N	%
Siempre	7	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	0	100.00

Fuente: Elaboración propia



Figura 10: Gestión enfocada en el cliente

### INTERPRETACIÓN:

La totalidad de representantes es decir el 100% tiene una gestión enfocada hacia el cliente dado que para ellos será fundamental saber que piensa el cliente sobre la empresa. El cliente es la razón de ser por ello satisfacer sus necesidades y cumplir sus exigencias hace que estas empresas tengan una gestión enfocada en el cliente.

Tabla 11. Aplica misión y visión

Alternativa	N	%
Siempre	4	57.14
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	3	42.86
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

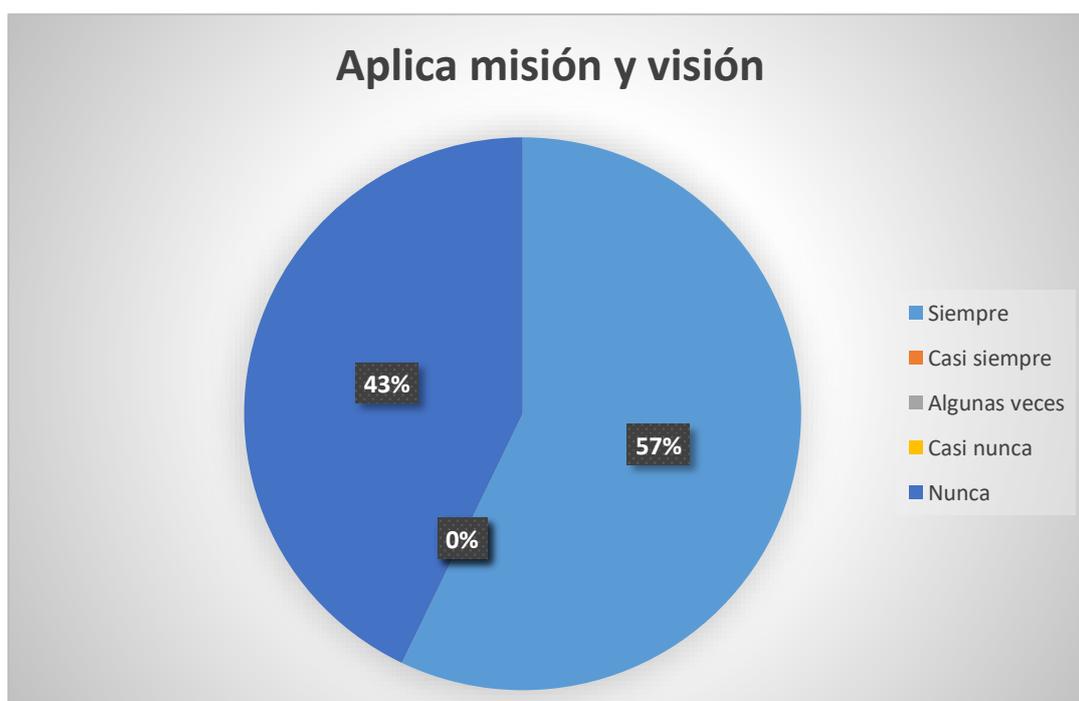


Figura 11: Aplica misión y visión

### INTERPRETACIÓN:

El 57.14% de los representantes encuestados indicaron que siempre han aplicado una misión y visión, mientras que un 42.86% han afirmado que nunca aplicaron una misión o visión. Para las empresas es un elemento indispensable, dado que si no saben quiénes son y que quieren, no podrán cumplir saber qué es lo que esperan y anhelan, por esta razón aplican una misión y visión.

Tabla 12. Aplica proceso de planeación

Alternativa	N	%
Siempre	4	57.14
Casi siempre	2	28.57
Algunas veces	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia.

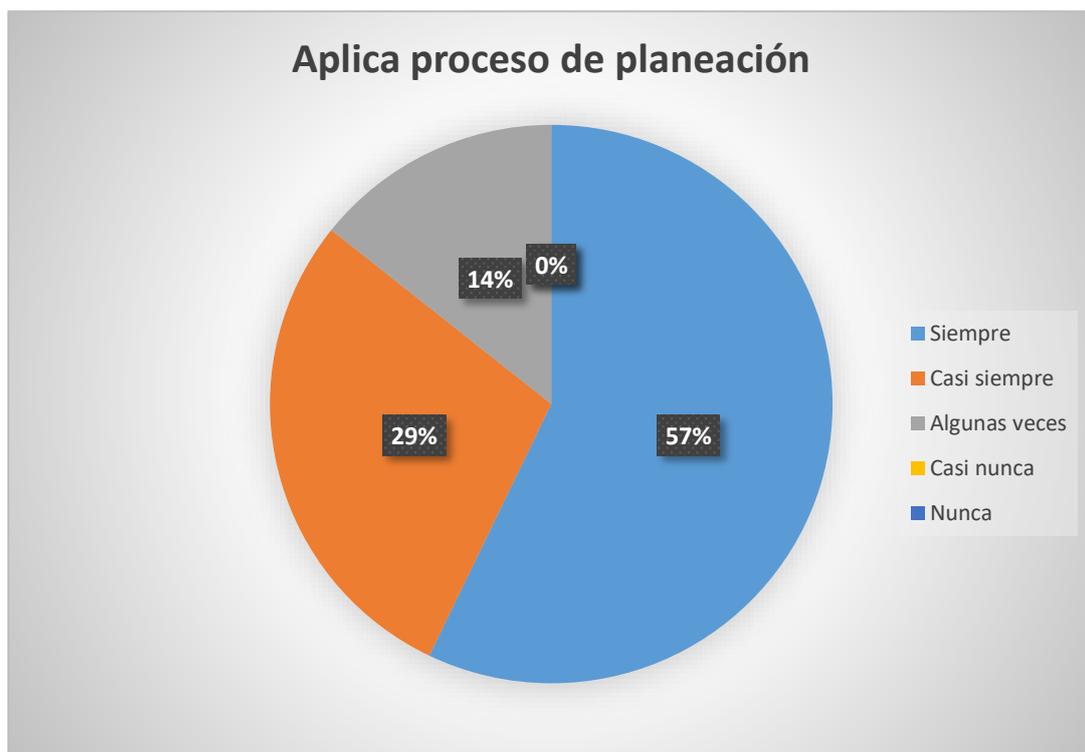


Figura 12: Aplica proceso de planeación

### INTERPRETACIÓN:

El 57.14% afirma que siempre han aplicado un proceso de planeación, es decir 4 de las 7 mypes encuestadas; mientras que el 28.57% afirma que casi siempre lo ha aplicado. Para estas empresas aplicar un proceso de planeación servirá para planificar y establecer metas y objetivos, así como estrategias ya actividades para lograrlos.

Tabla 13. Revisión del proceso de planeación

Alternativa	N	%
Siempre	4	57.14
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi nunca	2	28.57
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

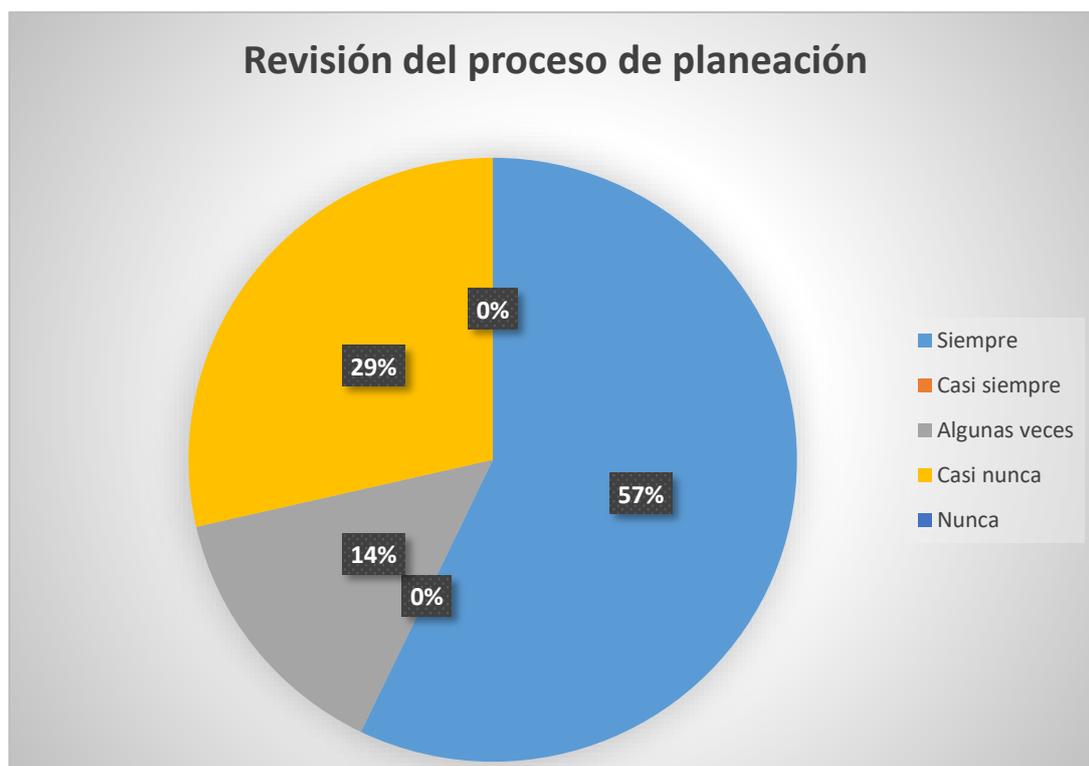


Figura 13: Revisión del proceso de planeación

### INTERPRETACIÓN:

El 57.14% de los representantes que se encuestaron siempre revisan su proceso de planeación, mientras que el 14.29% lo hace solo algunas veces, y el 28.57% revisa su proceso de planeación. Para los representantes un proceso de planeación les sirve para planificar y establecer metas y objetivos, así como estrategias y actividades para lograrlos.

Tabla 14 Organiza personal de la empresa

Alternativa	N	%
Siempre	7	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia



Figura 14: Organiza personal de la empresa

### INTERPRETACIÓN:

La totalidad de representantes encuestados, es decir el 100% afirman que siempre organizan al personal de su empresa. Organizar el personal en la empresa es necesario por ello la mayoría de los representantes afirmaron organizar a sus colaboradores algunos en áreas, otros en grupos o niveles.

Tabla 15. Implementa organigrama

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	14.29
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	6	85.71
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

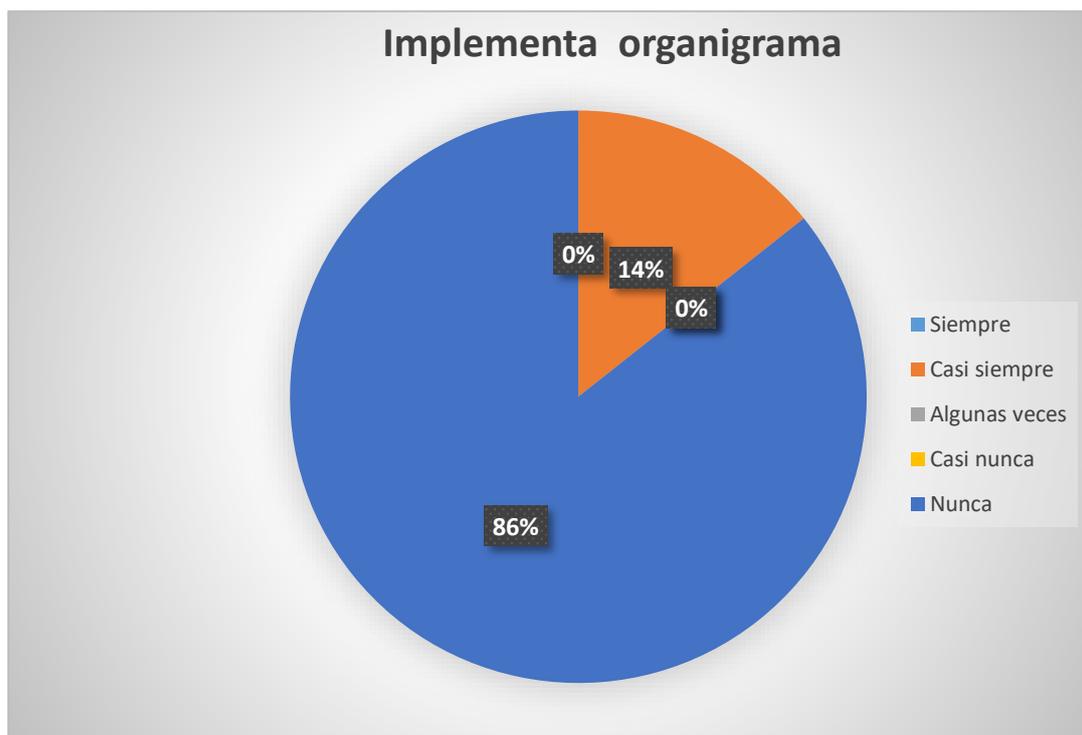


Figura 15: Implementa organigrama

### INTERPRETACIÓN:

El 85.71 de los representantes nunca han aplicado un organigrama en su empresa, mientras que el 14.28% lo aplican casi siempre. Este resultado muestra que aunque los representantes organicen a su personal, no creen necesario implementar un organigrama.

Tabla 16. Define manual de operaciones y funciones

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
Nunca	6	85.71
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

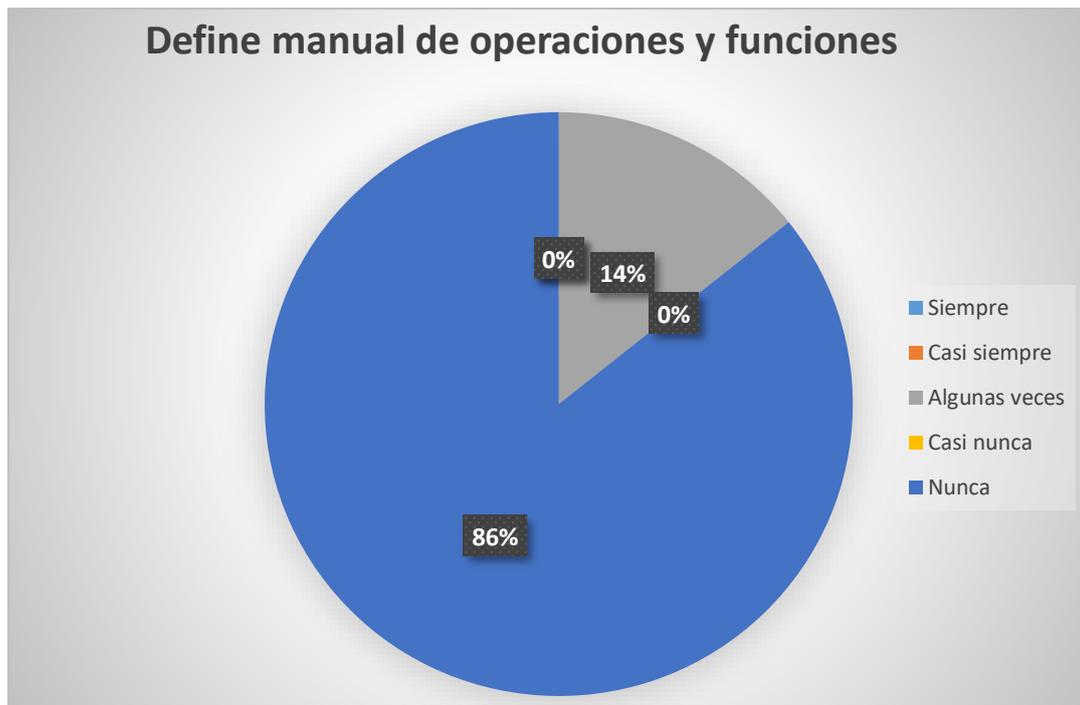


Figura 16: Define manual de operaciones y funciones

### INTERPRETACIÓN:

El 85.71% de los representantes es decir 6 mypes de las 7 encuestadas nunca han definido un manual de operaciones y funciones, mientras que el 14.29% solo 2 de las 7 que se encuestaron han definido su manual de operaciones y funciones algunas veces. Este resultado muestra que los representantes desconocen lo importante de definir un manual de operaciones y funciones dentro de la empresa, por ello nunca lo han realizado.

Tabla 17. *Direcciona su liderazgo*

Alternativa	N	%
Siempre	6	85.71
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	14.29
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia



Figura 17: *Direcciona su liderazgo*

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de representante que se encuestó es decir el 85.71% que vienen a ser 6 Mypes de las 7 encuestadas afirmaron que siempre han direccionado su liderazgo, mientras que el 14.29% es decir 1 Mypes de las 7 que se encuestó nunca han direccionado su liderazgo, esto indica que la mayoría de representantes administrativos aplican el liderazgo en su gestión.

Tabla 18. Motivación para el cumplimiento de objetivos

Alternativa	N	%
Siempre	6	85.71
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

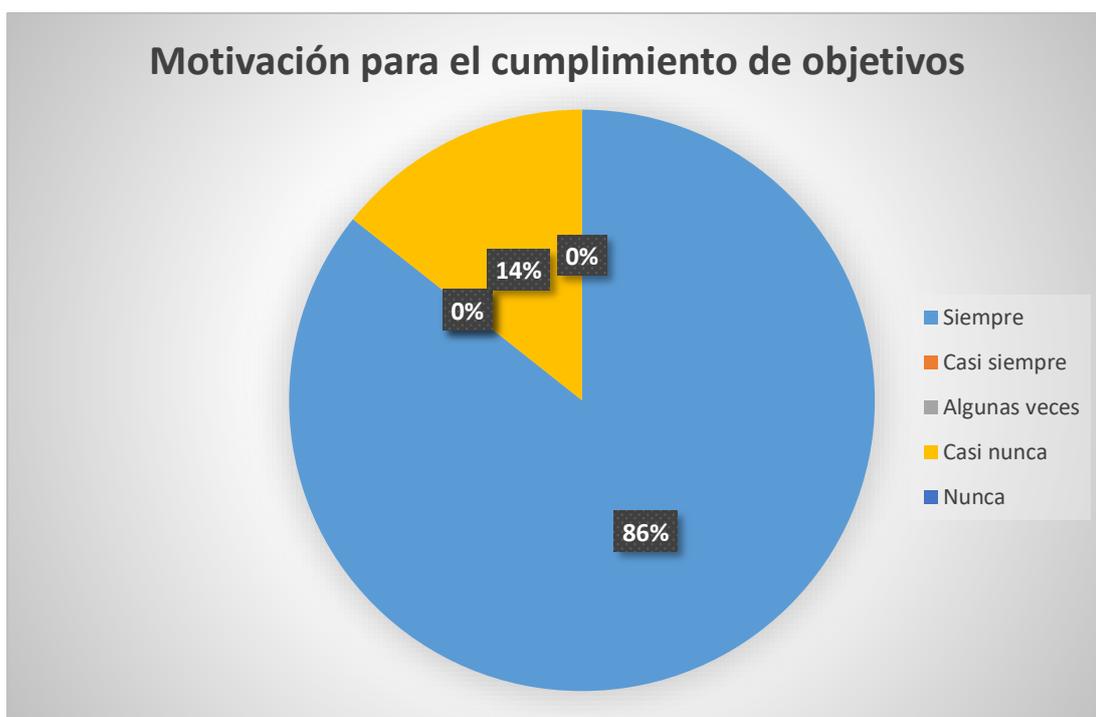


Figura 18: Motivación para el cumplimiento de objetivos

### INTERPRETACIÓN:

El 85.71% es decir 6 de las 7 micro y pequeñas empresas que se encuestaron indicaron que siempre han utilizado la motivación para el cumplimiento de objetivos, mientras que el 14.29% es decir solo 1 micro y pequeña empresa de las 7 encuestadas afirmó que casi nunca han utilizado la motivación. Para los representantes encuestados aplicar la motivación mejora el cumplimiento de objetivos por parte de los colaboradores de la empresa.

Tabla 19. Aplica toma de decisiones

Alternativa	N	%
Siempre	5	71.43
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	28.57
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

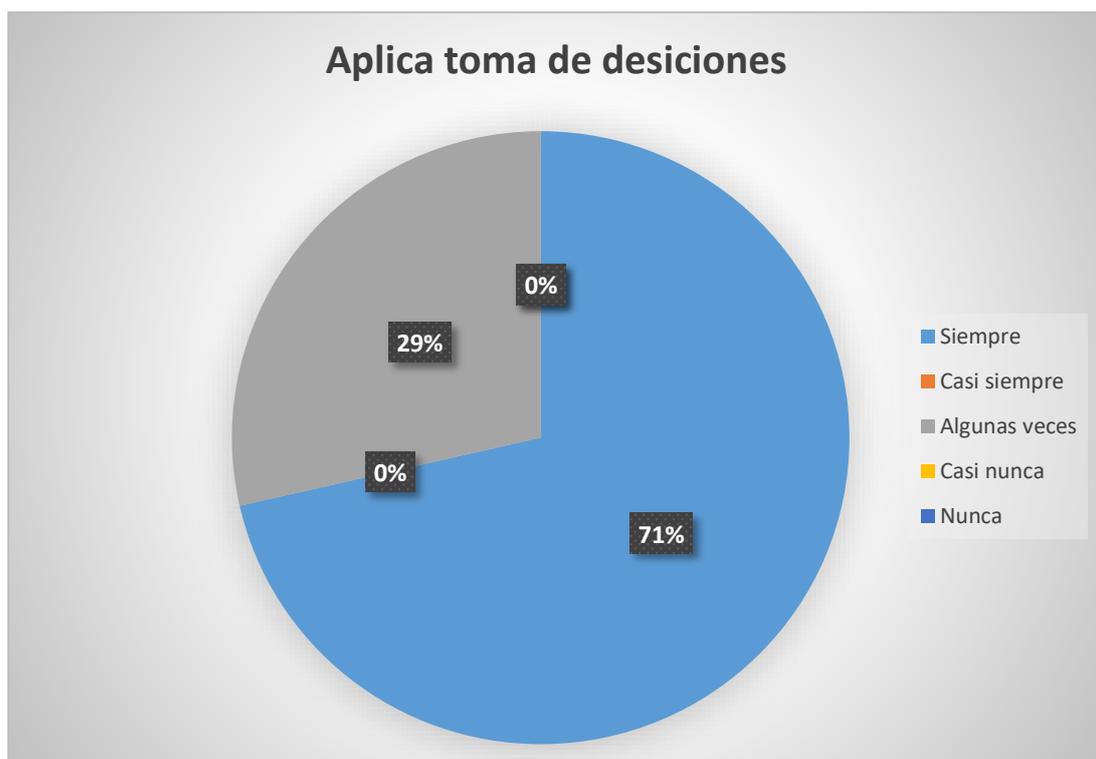


Figura 19: Aplica toma de decisiones

### INTERPRETACIÓN:

De las 7 micro y pequeñas empresas encuestadas 5 de ellas las cuales conforman, el 71.43% indicaron que siempre han aplicado la toma de decisiones, mientras que 2 de las 7 micro y pequeñas empresas es decir el 28.57% solo aplico la toma de decisiones en la empresa algunas veces. Este resultado muestra que los emprendedores aplican la toma de decisiones para mejorar la gestión del negocio.

Tabla 20. Implementa mecanismos de control

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	5	71.43
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

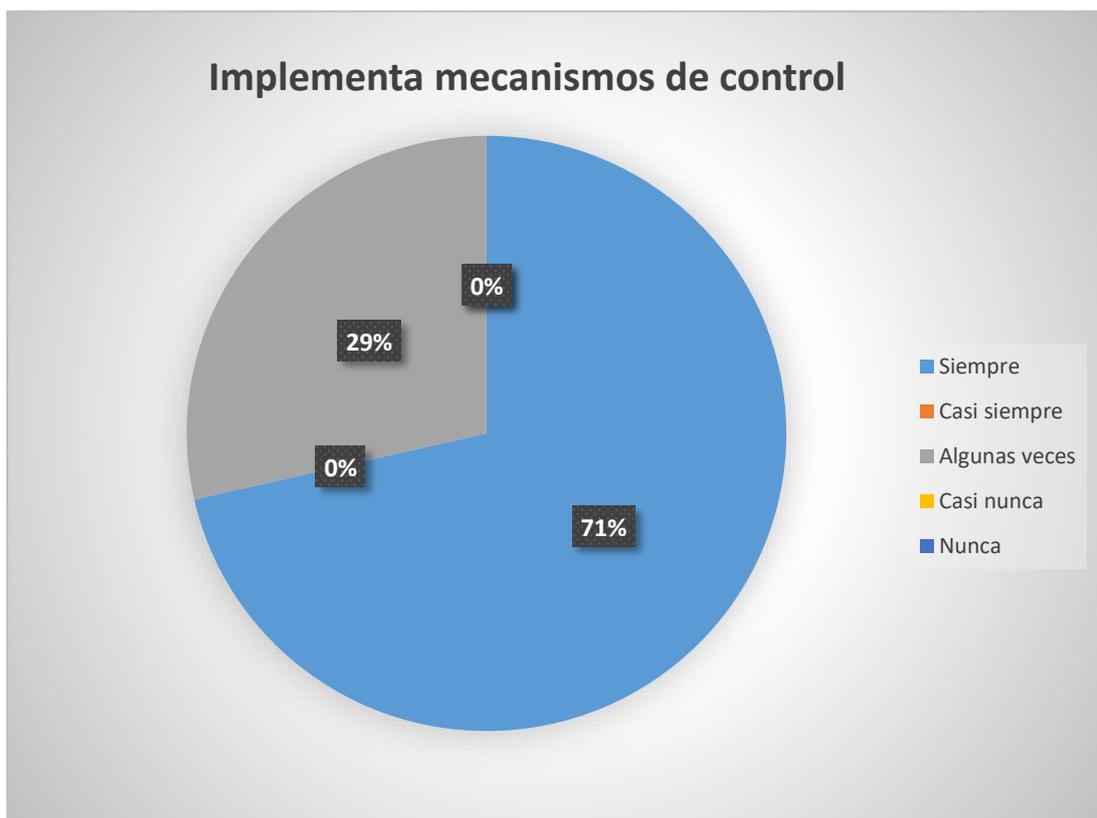


Figura 20: Implementa mecanismos de control

**INTERPRETACIÓN:**

El 71.43% nunca han implementado un mecanismo de control, mientras que el 28.57% solo aplicado mecanismo de control algunas veces. Este resultado muestra que los administradores no implementan mecanismos de control porque no tienen conocimiento de estos ni de como emplearlos dentro de la organización.

Tabla 21. Enfoca su control administrativo

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	5	71.43
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

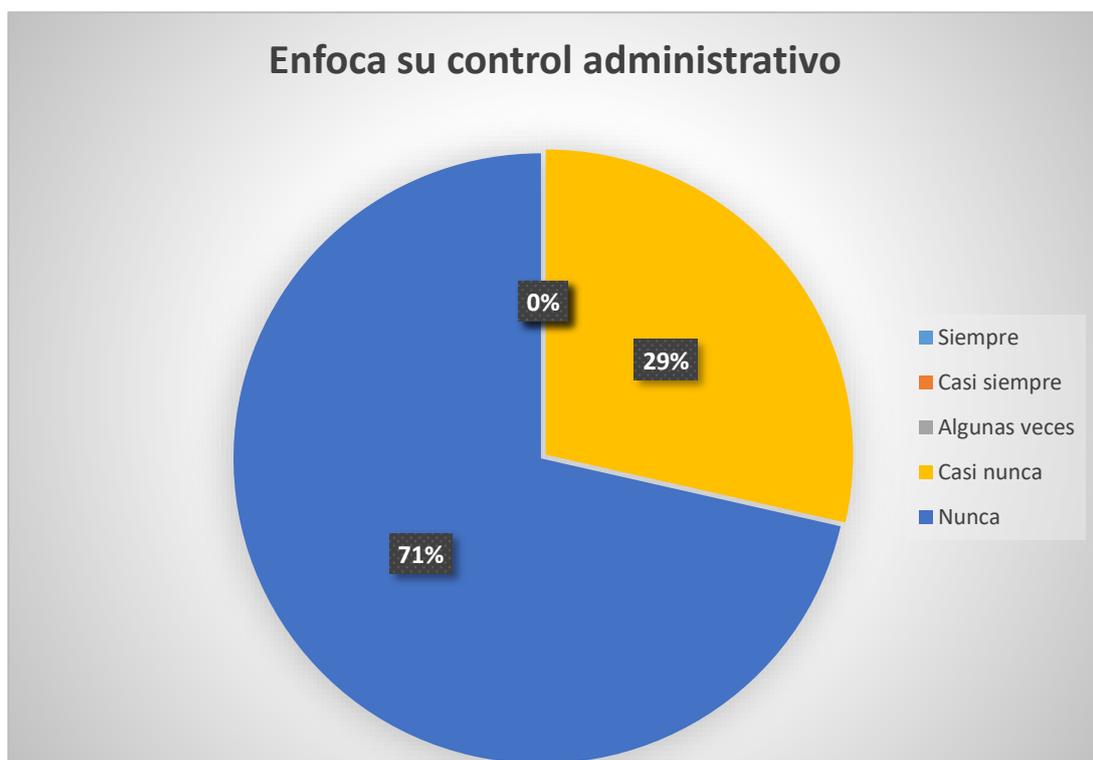


Figura 21: Enfocan su control administrativo

### INTERPRETACIÓN:

De las 7 mypes encuestadas el 71.43% nunca han enfocado su control administrativo en la administración, es decir 5 de las 7 empresas encuestadas, mientras que el 28.57% casi nunca ha enfocado su control administrativo. Este resultado indica que el control administrativo no es indispensable para los administradores, razón por la cual no suele enfocarse hacia él.

Tabla 22. Nivel de calidad de los procesos administrativos

Alternativa	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	5	71.43
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

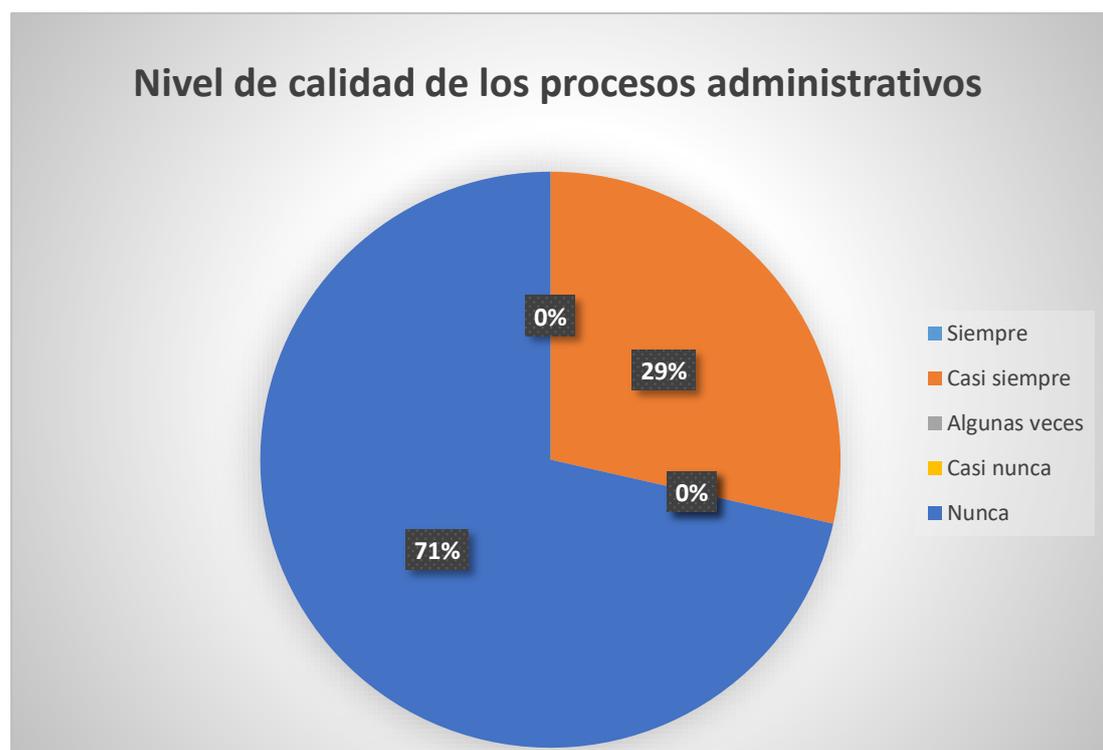


Figura 22: Nivel de calidad de los procesos administrativos

### INTERPRETACIÓN:

De las 7 micro y pequeñas empresas encuestadas el 71.43% es decir solo 5 afirmaron que nunca priorizan un nivel de calidad de los procesos administrativos, mientras que el 28.57%, es decir 2 de las 7 micro y pequeñas empresas priorizan casi siempre el nivel de los procesos administrativos. Este resultado muestra que el nivel de calidad en los procesos administrativos no se han priorizado, por una inadecuada gestión por parte de los administradores.

Tabla 23. Aplica un eficaz proceso administrativo

Alternativa	N	%
Siempre	3	42.86
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	4	57.14
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

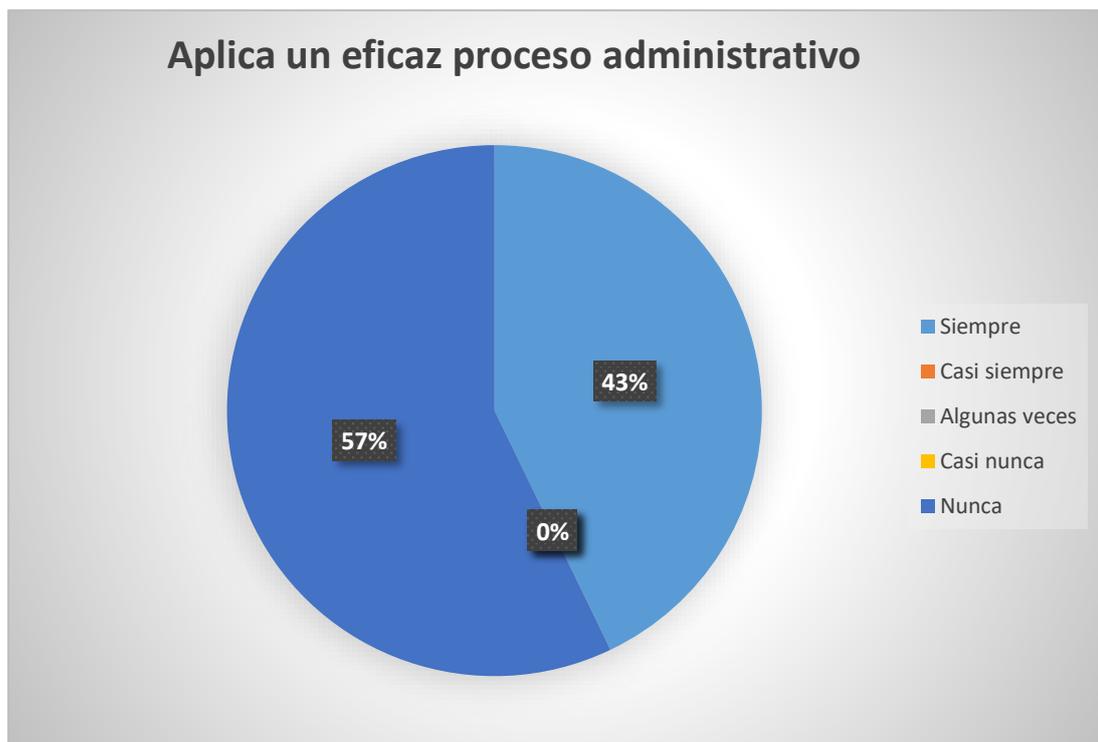


Figura 23: Aplica un eficaz proceso administrativo

### INTERPRETACIÓN:

El 100 % de los representantes si afirman que siempre aplican la división de materiales y recursos en su empresa. Este resultado indica que, a pesar de aplicar el proceso de planeación, organizar el personal y direccionar su liderazgo, no logran aplicar un eficiente proceso administrativo dado que aun presenta fallas en el control y la organización.

Tabla 24. Emplean protocolos anti COVID 19

Alternativa	N	%
Siempre	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
Algunas veces	3	57.14
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Elaboración propia

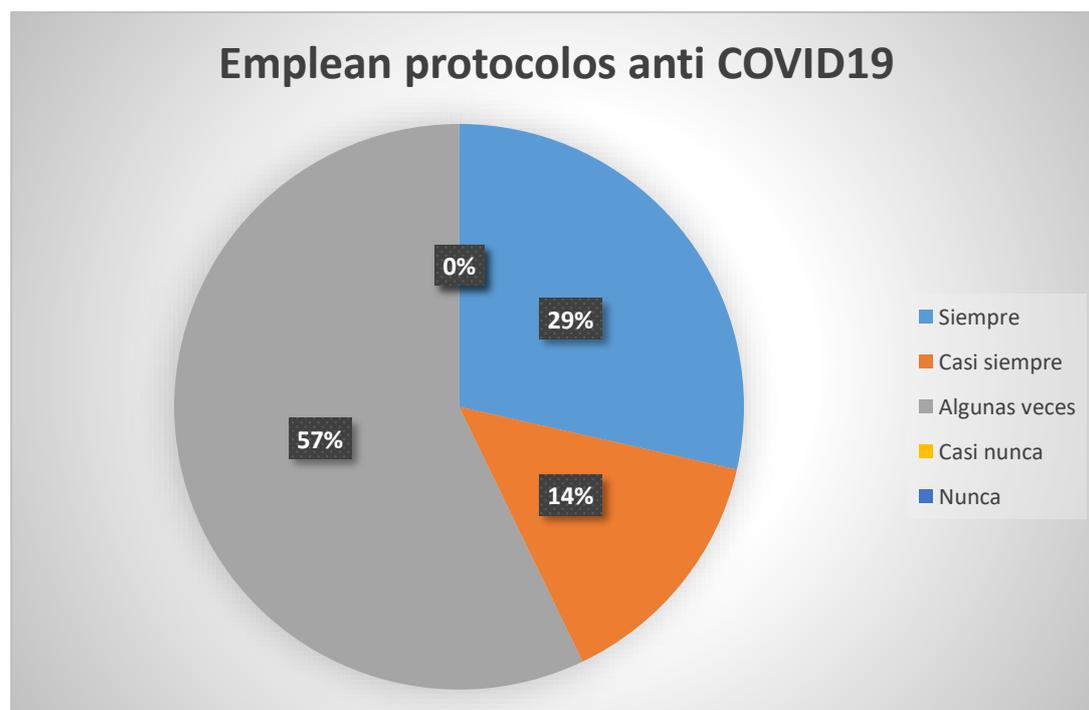


Figura 24: Emplean protocolos anti Covid19

### INTERPRETACIÓN

El 57.14% de los representantes administrativos afirmó que solo algunas veces establece protocolos anti Covid 19 mientras que el, 28.57 % siempre establece protocolos anti Covid 19 y el 14.29% casi siempre lo establece. Este resultado muestra que los representantes administrativos no se habían enfrentado antes una situación similar, motivo por el cual aún es dificultoso y solo aplican los protocolos establecidos por el estado ante la situación de emergencia.

## 5.2 Análisis de resultado

**Con respecto al primer objetivo específico: Describir las principales características de los representantes administrativos de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje del distrito de Raimondi, 2021.**

Edad: El 57% de los encuestados indico tener entre 40 a 50 años de edad, este resultado coincide con Panduro (2019) el cual afirma que el 43% de sus encuestados tienen entre 40 a 50 años de edad, asimismo coincide con Guerra (2019) el cual manifiesta que el 50% tienen entre 40 a 49 años, del mismo modo coincide con Meza (2019) la cual indica que el 50% tiene entre 41 a 50 años de edad, también coincide con Paima (2019) la cual muestra que el 57% tiene entre 41 a 50 años de edad, por otro lado el resultado contrasta con Salazar (2019) el cual manifiesta que el 40% tiene de 55 años a mas, del mismo modo contrasta con Rengifo (2019) el cual muestra que el 40% tiene entre 30 a 44 años, de la ,misma manera contrasta con López (2019) la cual afirma que el 42.9% tienen entre 35 a 44 años, de la misma forma contrasta con Córdova (2019) ella manifiesta que el 51.3% tiene entre 46 años a mas, también contrasta con Aldaba (2019) el cual muestra que el 40% tiene de 51 años a más. Concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje son personas maduras que emplearan sus conocimientos para llevar una gestión eficiente.

Género: El 57% de los representantes encuestados pertenecen al género femenino este resultado coincide con Aldaba (2019) y Salazar los cuales muestran que el 60% de sus encuestadas son mujeres, asimismo coincide con López (2019) la cual indica que el 57.1% de sus encuestadas son mujeres, de la misma manera coincide con Córdova (2019) la cual muestra que el 71.4% pertenece al género femenino, por otra

parte contrasta con Rengifo (2019) el cual indica que el 85% son hombres, asimismo contrasta con Paima (2019) ella manifiesta que el 57.1% pertenecen al género masculino, del mismo modo contrasta con Meza (2019) el cual afirma que el 75% son varones, de la misma manera contrasta con Panduro (2019) el cual indica que el 71% pertenece al género masculino. Se concluye que la mayoría de representantes son mujeres lo cual será beneficioso dado que poseen grandes habilidades para adaptarse a diferentes situaciones, son creativas y suelen ser multifacéticas.

Grado de instrucción: El 57% de los representantes administrativos encuestados indican tener estudios técnicos, este resultado coincide con Guerra(2019) el cual indica que el 50% culminaron estudios técnicos, asimismo coincide con Córdova (2019) ella manifiesta que el 71.4% han concluido estudios técnicos, del mismo modo coincide con Meza (2019) la cual muestra que el 50% ha culminado estudios técnicos, de la misma manera coincide con López (2019) la cual manifiesta que el 57.1% han concluido sus estudios técnicos, por otra parte contrasta con Panduro (2019) el cual afirma que el 43% tiene estudios universitarios, asimismo contrasta con Salazar (2019) el cual muestra que el 60% tiene estudios universitarios, del mismo modo contrasta con Rengifo (2019) el cual afirma que el 65% solo culmino sus estudios básicos, de la misma forma contrasta con Paima (2019) ella muestra que el 100% tiene estudios universitarios, por ultimo contrasta con Aldaba (2019) el cual indica que el 60% solo tiene estudios básicos. Se concluye que los administradores son personas que tienen estudios y conocimientos básicos sobre la administración, y que deberán capacitarse y llevar cursos sobre procesos administrativos y gestión empresarial.

**Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedaje del distrito de Raimondi, 2021.**

Tiempo de la Mype en el rubro: El 100% de los representantes afirmaron que las mypes llevan más de 7 años en el rubro, esto coincide con Córdova (2019) la cual manifiesta que el 34.4% de las mypes llevan en el rubro de 10 a más años, asimismo coincide con Panduro (2019) el cual indica que el 57% de las mypes llevan de 10 años a mas, del mismo modo coincide con Ávila (2020) el cual afirma que el 60% de las mypes llevan en el negocio de 7 a más años, por otro lado contrasta con Rengifo (2019) el cual indica que el 58% lleva en el rubro de 1 a 5 años. Este resultado concluye que las micro y pequeñas empresas llevan años en el mercado y pueden hacer frente a adversidades porque tienen una clientela fija y su posicionamiento en el mercado es estable.

Número de colaboradores: La mayoría de representantes en las mypes encuestadas indico que el 85.71% tiene entre 5 a 8 colaboradores, este resultado contrasta con Panduro (2019) el cual manifiesta que el 86% tiene de 10 a más colaboradores, del mismo modo contrasta con Córdova (2019) ella indica que el 85.7% tiene de 1 a 4 colaboradores. Según la Ley N. ° 30056 (2013) el número de colaboradores, así como las ventas producidas, determinaran la clasificación de la empresa en micro, pequeña o mediana empresa. Este Resultado concluye que las micro y pequeñas empresas no requieren de tanto personal, por ello se puede observar que no exceden más de 8 colaboradores por empresa.

Grado de familiaridad de los colaboradores: El 71.43% de las mypes indica que los colaboradores son miembros familiares de la gerencia, este resultado coincide

con aldaba (2019) el cual indica que el 60% de sus colaboradores son familiares de la parte administrativa, por otra parte, contrasta con Paima (2019) la cual manifiesta que el 40% de sus colaboradores no son familiares de la gerencia. Se puede apreciar que los dueños de las mypes prefieren tener como colaboradores a familiares y no a gente capacitada y apta para los puestos disponibles.

**Con respecto al tercer objetivo específico: Describir la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.**

Desarrollo de la gestión de calidad: El 42.86% de los representantes encuestados afirmaron que casi nunca desarrollan una gestión de calidad en su gestión, el 28.57% indicaron que siempre desarrollan una gestión de calidad en su gestión y por último el 28.57% manifiestan que a veces desarrollan la gestión de calidad en su gestión. Para Barrios, Hernández y Martínez (2018), la gestión de calidad al conjunto de actividades que tienen objetivo eliminar errores o evitarlos, durante los diferentes procesos que pases los servicios o productos antes no después de su uso. Este resultado concluye que los representantes no desarrollan una gestión de calidad en los procesos administrativos lo cual es sumamente importante para que la empresa pueda mejorar su gestión y su posicionamiento en el mercado.

Herramientas de calidad: El 57.14% de los administradores indicaron que siempre hacen uso de las herramientas de calidad, este porcentaje coincide con Panduro (2019) el cual muestra que siempre han aplicado herramientas de calidad en su gestión, asimismo coincide con Córdova (2019) el cual manifiesta que el 85.7% siempre aplican herramientas de calidad, del mismo modo coincide con Rengifo (2019) el cual afirmo que el 62% si aplican herramientas de gestión de calidad, por

otra parte contrasta con López (2019) el cual indico que el 35.7% nunca aplican herramientas de gestión de calidad, asimismo Salazar (2019) muestra que nunca aplicaron herramientas de gestión de calidad. Según Babón y Cuatrecasas (2017), las herramientas de calidad son diversas, pero todas tienen una misma finalidad mejorar los productos o servicios para la satisfacción del cliente. Se concluye que para los administradores emplear herramienta de gestión de calidad será sumamente necesario motivo por la cual lo aplican, debido a la competencia y a las exigencias de los clientes se vieron en la necesidad de implementar esta herramienta mejorando así su servicio.

Aplican filosofía de mejora continua: El 42.86% de los representantes afirmaron que nunca han aplicado una filosofía de mejora continua, este resultado contrasta con Panduro (2019), Guerra (2019), Córdova (2019), Meza (2019) y Salazar (2019) los cuales manifiestan que el 100% siempre aplicaron una filosofía de mejora continua, de la misma manera contrasta con López (2019) la cual muestra que el 64.3% siempre han aplicado una filosofía de mejora continua, del mismo modo contrasta con Paima (2019) el cual afirma que el 57% siempre aplican mejora continua en su administración, por último contrasta con Aldaba (2019) el cual manifiesta que el 60% a veces aplica una filosofía de mejora continua. Para Barros, Carriel y Fernández (2018) la mejora contigua es una filosofía que optimiza y aumenta la calidad de los servicios, productos o procesos de una organización. Se concluye que, a pesar de aplicar herramientas de calidad, aun no implementan una mejora continua lo cual no les permite ver en que están fallando y posteriormente corregirlo.

Gestión enfocada al cliente: El 100% de los representantes afirmaron que siempre aplican una gestión enfocada al cliente, este resultado coincide con Panduro (2019), Guerra (2019), Meza (2019) y Paima (2019) los cuales afirman que el 100%

siempre han aplicado una gestión enfocada al cliente, asimismo coincide con Aldaba (2019) el cual afirma que el 80% siempre aplican una gestión enfocada al cliente, del mismo modo coincide con Rengifo (2019) ella manifiesta que el 58% siempre aplica una gestión enfocada al cliente, por otra parte contrasta con Ávila (2019) la cual muestra que el 58% nunca aplica una gestión enfocada al cliente. Para Isaza (2018) el sistema de gestión de calidad es planifica, organiza, controla, mejora y retroalimentar los puntos débiles la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes, enfocando una gestión basada en el cliente. Se concluye que el cliente es la razón de ser por ello satisfacer sus necesidades y cumplir sus exigencias hacen que las micro y pequeñas empresas tengan una gestión enfocada en el cliente.

Aplican misión y visión: El 57.14% de los representantes afirman que siempre han aplicado una misión, visión y políticas de calidad en su gestión, este resultado coinciden con Panduro (2019), Guerra (2019), Meza (2019) los cuales afirman que el 100% siempre aplican misión, visión y políticas de calidad, asimismo coincide con Córdova (2019) la cual afirma que el 67.2% siempre aplican misión y visión en su gestión, del mismo modo coincide con Rengifo (2019) el cual manifiesta que el 77% siempre han aplica una visión, misión y políticas en su gestión, por otra parte contrasta con Aldaba (2019) el cual afirma que el 80% no aplican una misión y visión dentro de su gestión, asimismo contrasta con Paima (2019) la cual indica que el 71.4% no aplican una visión, misión y política. Kaiten (2017), nos explica que la misión es la razón de ser de la empresa lo que es, mientras que la visión es lo que quiere llegar a ser la y en lo que quiere convertirse. Kaiten (2017), Se concluye que, para los representantes la misión y la visión es un elemento fundamental dado que si no saben quiénes son y que

quieren, no podrán cumplir saber qué es lo que esperan y anhelan, por esta razón aplican una misión y visión.

**Con respecto al cuarto objetivo específico: Identificar los factores relevantes de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.**

Aplica proceso de planeación: El 57.14% de sus representantes siempre han aplicado un proceso de planeación en su gestión, este resultado coincide con Panduro (2019) el cual indica que el 57% siempre aplican un proceso de planeación, asimismo coincide con Guerra (2019) y Meza (2019) los cuales manifiestan que el 100% siempre aplican un proceso de planeación, de la misma forma coincide con Córdova (2019) la cual afirma que el 71.6% siempre han aplicado un proceso de planeación, del mismo modo coincide con Paima (2019) la cual indica que el 57.1% siempre aplicaron un proceso de planeación en su gestión, de la misma manera coincide con Aldaba (2019) el cual afirma que el 40% siempre aplica un proceso de planeación, por otra parte contrasta con Salazar (2019) el cual afirma que el 60% a veces aplican el proceso de planeación, asimismo contrasta con Ávila (2019) el cual manifiesta que el 83% nunca han aplicado el proceso de planeación, por ultimo contrasta con López (2019) indica que el 50% nunca aplican un proceso de planeación. Para Custodio (2020) la planeación es la etapa donde se trazan las metas y los objetivos de la organización, se elaboran estrategias, actividades y planes futuros el cual deberá tener un tiempo determinado para concretarse. Concluye que los representantes aplican un proceso de planeación, para planificar, establecer metas y objetivos, así como estrategias y actividades para lograrlos.

Revisión del proceso de planeación: EL 57.14% de los representantes administrativos afirmaron que siempre realizan una revisión del proceso de planeación, este resultado coincide con Panduro (2019) el cual afirma que el 100% siempre revisan el cumplimiento del proceso de planeación, asimismo coincide con Guerra (2019) y Meza (2019) los cuales indican que el 75% siempre revisan el cumplimiento del proceso de planeación, del mismo modo coincide con Córdova (2019) ella muestra que el 30% siempre realizan una revisión en su proceso de planeación, por otra parte contrasta con López (2019) la cual afirma que el 57% nunca revisan su proceso de planeación, asimismo contrasta con Aldaba (2019) el cual manifiesta que el 60% nunca han revisado el cumplimiento del proceso de planeación, del mismo modo contrasta con Salazar (2019) el cual indica que el 40% nunca han revisado que se cumpla el proceso de planeación, por ultimo contrasta con Paima (2019) la cual muestra que el 57.1% a veces realizan la revisión del proceso de planeación. Este resultado muestra que los representantes están constantemente revisando su proceso de planificación y verificando que todo se de acuerdo a lo planeado.

Organiza personal de la empresa: El 100% de los encuestados afirman que siempre organizan al personal de su empresa, este resultado coincide con Panduro (2019) el cual afirma que el 57% siempre organiza los colaboradores de su empresa, asimismo coincide con Guerra (2019) y Meza (2019) los cuales afirman que el 75% siempre organizan a los trabajadores de su empresa, de la misma manera coincide con Córdova (2019) y Rengifo (2019) los cuales indican que el 100% siempre organizan los colaboradores de su empresa, del mismo modo coincide con Aldaba (2019) el cual afirma que el 60% siempre organizan a su personal, de la misma forma coincide con

Salazar (2019) el cual indica que el 40% siempre organiza a los colaboradores en áreas, también coincide con Paima (2019) la cual afirma que el 42.9% organiza a los colaboradores en áreas, por otra parte contrasta con López (2019) ella manifiesta que el 71.4% no organiza al personal de su empresa. Para Caldas, Heras y Reyes (2017) la organización es la etapa en donde se realiza la distribución de las actividades planificadas en los distintos departamentos y áreas de la empresa. Se concluye que organizar el personal en la empresa es necesario por ello la mayoría de los representantes afirmaron organizar a sus colaboradores algunos en áreas, otros en grupos o niveles.

Implementa organigrama: El 85.71% de los representantes encuestados nunca han implementado un organigrama dentro de la organización, este resultado coincide con Aldaba (2019) y Salazar (2019) los cuales afirman que el 80% nunca han implementado un organigrama, asimismo coincide con López (2019) la cual manifiesta que el 64.3% nunca implemento un organigrama, del mismo modo coincide con Ávila (2019) el cual afirma que el 67% nunca ha implementado un organigrama, de la misma forma coincide con Rengifo (2019) el cual indica que el 58% nunca han implementado un organigrama en las mypes, de la misma manera coincide con Paima (2019) la cual manifiesta que el 42.9% nunca han implementado un organigrama, por otra parte el resultado contrasta con Panduro (2019) el cual muestra que el 71% siempre han implementado un organigrama, del mismo modo contrasta con Guerra (2019) y Meza (2019) los cuales manifiestan que el 75% siempre han implementado un organigrama, asimismo contrasta con Córdova (2019) la cual afirma que el 34.4% siempre han desarrollado un organigrama en las mypes. Para Caldas, Heras y Reyes (2017) el organigrama es una representación gráfica de cómo está estructurada una

organización en donde se puede contemplar los departamentos o áreas en las que se encuentran divididas. Este resultado concluye que, aunque los representantes organicen a su personal, no creen necesario implementar un organigrama.

Define manual de operaciones y funciones: El 85.71% de los representantes administrativos han afirmado que nunca han definido un manual de operaciones y funciones, este resultado coincide con Aldaba (2019) el cual afirma que el 80% nunca han definido un manual de operaciones y funciones, por otra parte contrasta con Rengifo (2019) el cual indica que el 65% siempre han definido su manual de operaciones y funciones, asimismo contrasta con Paima (2019) la cual manifiesta que el 42.9% siempre tienen definido su manual de operaciones y funciones, del mismo modo contrasta con Meza (2019) y Guerra (2019) los cuales muestran que el 75% siempre han definido su manual de operaciones y funciones, por ultimo contrasta con Panduro (2019) el cual indica que el 71% siempre han definido su manual de organización y de funciones. Para Vivanco (2017) el manual de operaciones y es la herramienta verifica el cumplimiento de todos los procedimientos establecidos, porque detalla los, requisitos, funciones y responsables de todas las actividades determinadas en la empresa. Se concluye que los representantes de los hospedajes desconocen lo importante de definir un manual de operaciones y funciones dentro de la empresa, por ello nunca lo han realizado.

Direcciona su liderazgo: El 85.71% de los representantes siempre direccionan su liderazgo dentro de la empresa, este resultado coincide con Salazar (2019) el cual manifiesta que el 90% siempre direccionan su liderazgo, asimismo coincide con Paima (2019) el cual afirma que el 57.1% siempre direccionan su liderazgo, del mismo modo coincide con López (2019) la cual indica que el 50% siempre han direccionado su

liderazgo, por otra parte contrasta con Guerra (2019) el cual afirma que el 50% casi nunca han direccionado su liderazgo, del mismo modo contrasta con Meza (2019) la cual muestra que el 49% nunca han direccionado su liderazgo, de la misma manera contrasta con Ávila (2020) el cual manifiesta que el 58% nunca han direccionado su liderazgo, de la misma manera contrasta con Aldaba (2019) el cual indica que el 80% nunca han direccionado su liderazgo. Para Arenal (2018) la dirección es la etapa en la que el gerente, será el encargado de instruir, capacitar, dirigir, motivar y liderar el grupo de trabajo, direccionando su liderazgo y verificando que los colaboradores cumplan con sus actividades designadas. Este resultado concluye en que los representantes consideran importante direccionar su liderazgo durante su gestión.

Motivación para el cumplimiento de objetivos: El 85.71% de los representantes siempre utilizan la motivación para el cumplimiento de objetivos, esto coincide con Aldaba (2019) el cual afirma que el 78% siempre utiliza la motivación para cumplir sus objetivos, del mismo modo coincide con Meza (2019) la cual manifiesta que el 89% siempre utiliza la motivación para el cumplimiento de sus objetivos. Este resultado muestra que la motivación es utilizada por los representantes con la finalidad de que los colaboradores se comprometan con la empresa y logren cumplir sus objetivos.

Aplica toma de decisiones: El 71.43% de los representantes administrativos siempre aplican la toma de decisiones en la empresa, este resultado coincide con Guerra (2019) el cual afirma que el 100% siempre aplican la toma de decisiones, asimismo coincide con Salazar (2019) el cual muestra que el 40% siempre toman decisiones en la empresa, del mismo modo coincide con López (2019) la cual indica que el 50% siempre aplica la toma de decisiones de la misma forma coincide con Paima

(2019) la cual muestra que el 71.4% siempre aplican la toma de decisiones, por otra parte contrasta con Aldaba (2019) el cual manifiesta que el 80% nunca aplica la toma de decisiones en la empresa. Para de la Hoz, Fontalvo y Mendoza (2020) la toma de decisiones que se ejercen, es obtenida luego de una secuencia de acciones, determinado por aquella persona que resuelva los problemas que se presenten a través de un análisis situacional, presentando diversas alternativas de solución y aplicando la mejor para la empresa. Este resultado concluye que, para los representantes de los hospedajes la toma de decisiones es esencial para mejorar la dirección, por esta razón deciden aplicarlo en la empresa.

Implementa mecanismos de control: El 71.43% de los representantes nunca han implementado algún mecanismo de control en las mypes, este resultado coincide con Ávila (2010) el afirma que el 50% nunca han implementado mecanismos de control, por otra parte contrasta con Salazar (2019) el cual afirma que el 100% siempre implementan mecanismos de control, asimismo coincide con Paima (2019) la cual afirma que el 57.1% siempre implementan mecanismos de control, de la misma manera contrasta con López (2019) dado que indica que el 64.3% siempre aplican mecanismos de control, por último contrasta con Meza (2019) el cual afirma que el 51% siempre implementan mecanismos de control. Para Pereira (2019) los mecanismos o herramientas de control se aplican durante todo el proceso en todas las áreas, evaluando el desempeño al inicio, durante y al finalizar. Se concluye que los administradores no implementan mecanismos de control porque no tienen conocimiento de estos ni de como emplearlos dentro de la organización.

Enfoca su control administrativo: El 71.43% de los representantes encuestados nunca se enfocan hacia un control administrativo, esto coincide con Guerra (2019) el

cual manifiesta que el 100% nunca se han enfocado en un control administrativo, del mismo modo coincide con Meza (2019) el cual indica que el 90% nunca se han enfocado en un control administrativo, asimismo coincide con Ávila (2020) el cual muestra que el 75% nunca se han enfocado en un control administrativo. Para Pereira (2019) el control es el proceso sistemático que mide las actividades que se desarrollan en la empresa, con la finalidad de que las expectativas y objetivos coincidan, identificando errores para su corrección. Esto concluye que el control administrativo no es indispensable para los administradores, razón por la cual no suele enfocarse hacia él.

Nivel de calidad en los procesos administrativos: El 71.43% de los representantes encuestados nunca han priorizado un nivel de calidad en los procesos administrativos de la empresa, este resultado coincide con Aldaba (2019) el cual indica que el 80% nunca han priorizado un nivel de calidad en los procesos administrativos, por otra parte contrasta con Paima (2019) la cual manifiesta que el 42.9% siempre priorizan un nivel de calidad en los procesos administrativos. Para Vélez (2018) el nivel del proceso de calidad debe ser aplicado en todas las áreas, dado que estas poseen un efecto multiplicador y en línea, y si alguna no presenta los estándares de calidad establecido, el proceso será interrumpido o desviado afectando los resultados, las áreas y el proceso. Concluyendo que, para los representantes de los hospedajes el nivel de calidad en los procesos administrativos no se ha priorizado, por una inadecuada gestión por parte de los administradores.

El 71.43% de los representantes encuestados nunca han aplicado un eficaz proceso administrativo dentro de las mypes, este resultado coincide con Salazar el cual indica que el 60% nunca han aplicado un eficaz proceso administrativo, asimismo

coincide con Paima (2019) ella afirma que el 57.1% nunca han aplicado un eficaz proceso administrativo, por otra parte contrasta con Rengifo (2019) el cual indica que el 100% siempre han aplicado un eficaz proceso administrativo, asimismo contrasta con López (2019) la cual afirma que el 42.9% siempre aplica un eficaz proceso administrativo, del mismo modo coincide con Meza (2019), Córdova (2019) y Guerra (2019) los cuales manifiestan que el 100% siempre han aplicado un proceso administrativo eficaz. Se concluye que, a pesar de aplicar el proceso de planeación, organizar el personal y direccionar su liderazgo, los representantes no logran aplicar un eficiente proceso administrativo dado que aun presenta fallas en el control y la organización.

Emplean protocolos anti Covid 19: El 57.14% de los representantes administrativos afirmo que solo algunas veces establece protocolos anti Covid 19 mientras que el, 28.57 % siempre establece protocolos anti Covid 19 y el 14.29% casi siempre lo establece. Este resultado se da porque los representantes administrativos no se habían enfrentado antes una situación similar, motivo por el cual aún es dificultoso y solo aplican los protocolos establecidos por el estado ante la situación de emergencia.

### **5.3 Plan de Mejora con respecto al quinto objetivo específico**

#### **1. Datos Generales**

**Nombre o razón social:** empresas del sector servicio, rubro hospedaje

**Dirección:** Distrito de Raimondi

#### **2. Misión**

Garantizar que los servicios que se brinden en el hospedaje sean del agrado del cliente, con respecto a la calidad, precio, confort, seguridad, logrando que su estadía

sea más placentera a través de una atención personalizada, ofreciendo su bienestar y los de sus acompañantes.

### **3. Visión**

Lograr el reconocimiento como uno de los hospedajes más modernos y de excelente atención a nivel distrital, ofreciendo nuestro compromiso con los huéspedes y cumplir con los estándares establecidos para lograr su satisfacción.

### **4. Objetivos Empresariales**

-Objetivo general:

Cumplir con los estándares y exigencias de los clientes, y a su vez mantener la calidad por la cual se diferencia la empresa, manteniendo el liderazgo en precio, servicios, establecimiento, entre otros.

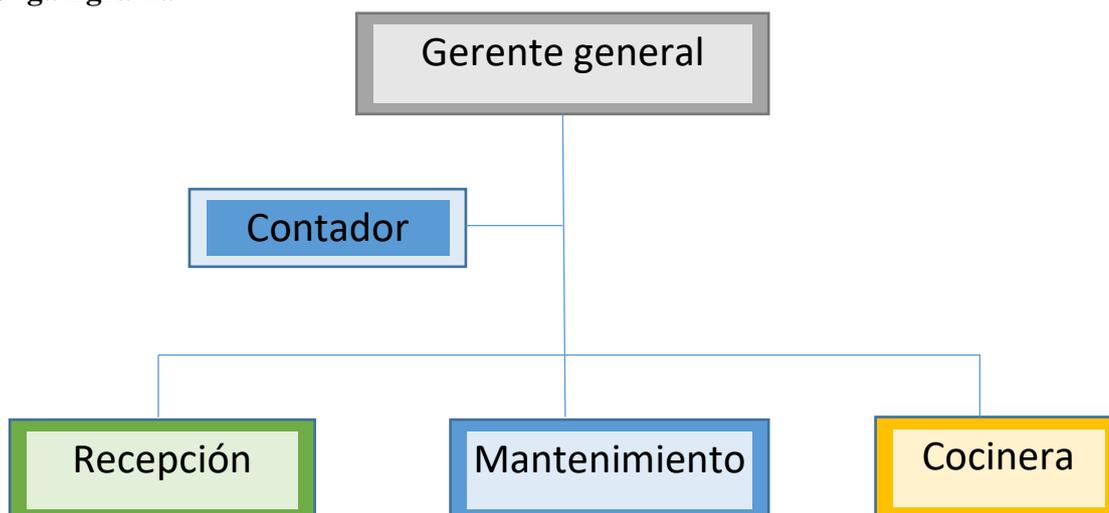
-Objetivos específicos:

Mantener las instalaciones del hospedaje en óptimas condiciones para el uso de los clientes, lograr la satisfacción del cliente, manteniendo nuestros valores y política, ser reconocidos en más distritos a través de publicidad, ofrece una mejor atención a nuestros clientes, aplicando una atención personalizada, tener una sucursal en otro distrito.

### **5. Servicios**

Se ofrece servicios de alojamiento al público que lo solicite, se otorgan servicios adicionales durante la estadía del huésped, como información turística, pensión, lavandería.

## 6. Organigrama



### 6.1 Descripción de Funciones

Cargo	Perfil	Funciones
<b>Gerente general</b>	Licenciado en la carrera administrativa. Técnico en gestión de empresa. Capacitaciones sobre estrategias en ventas y costos. Experiencia en el cargo de 5 a 7 años	Establecen un plan de negocios, verificar que el personal cumpla las funciones designadas, evaluar los costos y presupuestos de la empresa, mantener un informe diario sobre los ingresos diarios y actividades realizadas.
<b>Contador</b>	Licenciado en la carrera profesional de contabilidad. Experiencia en el cargo de 2 a 3 años.	Revisar y actualizar los libros contables, preparar e informar los estados financieros según lo estipule la empresa, presentar información contable al día, ingresos y egresos.
<b>Recepcionista</b>	Estudios técnicos en secretaria. Experiencia en el cargo mínima de 1 año.	Recibir y atender a los huéspedes, verificar su entrada y salida, reservar habitaciones, mostrar los costos de la estadía y mostrar las áreas del hospedaje.
<b>Mantenimiento</b>	Estudios básicos culminados Experiencia en el cargo mínima de 1 año.	Verificar que la infraestructura y servicios del hospedaje este en perfecto funcionamiento, realizar el mantenimiento de las habitaciones, mantener limpia las áreas de trabajo.
<b>Cocinera</b>	Estudios en gastronomía Experiencia en el cargo mínima de 2 años.	Elaborar los platos para el desayuno, almuerzo y cena de los huéspedes.

## 6.2 Diagnostico empresarial

<b>Factores internos</b>  <b>Factores Externos</b>	<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Llevan años en el mercado</li> <li>-Posicionamiento estable</li> <li>-Direccionan su liderazgo</li> <li>-Aplican toma de decisiones</li> <li>-Tienen misión y visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No implementan mecanismos de control</li> <li>-Nunca han aplicado un organigrama</li> <li>- No cuentan con muchos recursos económicos</li> <li>-Nunca han definido un MOF</li> <li>-Nunca han aplicado una filosofía de mejora continua</li> <li>.No aplican herramientas de calidad</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de turismo en la zona</li> <li>-Empresas de otros rubros interesadas</li> <li>-Nuevas tecnologías</li> <li>-Acceso a prestamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alianzas estratégicos con otras empresas para hacer conocida la empresa</li> <li>-Aplicar nuevos Sofwar para mejorar el control de la empresa</li> <li>-surgimiento de nuevas sucursales</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar organigramas</li> <li>-Implementar mecanismos de control</li> <li>-Aplicar herramientas de calidad</li> <li>-Definir un manual de operaciones y funciones</li> </ul>
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aparición de competencia</li> <li>-Desastres naturales o sanitarios</li> <li>-Incertidumbre política</li> <li>-Inflación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicar estrategias de costo y ventas</li> <li>-Establecer planes de contingencia ante desastres naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer protocolos ante situaciones de emergencia como el Covid 19</li> <li>-Emplear publicidad y promociones</li> </ul>

## 7. Indicadores de Gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión</b>
Herramientas de calidad	No se puede establecer una planificación de calidad debido a que los representantes no utilizan herramientas de calidad.
Organigrama	No se establece una adecuada organización debido a la falta de implementación de un organigrama en la empresa.
Mecanismos de control	El control en el proceso administrativo se ve obstaculizado debido a que no emplean mecanismos para su uso.
Protocolos anti COVID 19	Aun no se establecen perennemente los protocolos anti Covid 19, por la falta de costumbre y de práctica.

## 8. Problemas

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del Problema</b>
Herramientas de calidad	Casi nunca se emplean las herramientas de calidad dentro de la empresa.	Este problema se origina al no tener conocimientos sobre las herramientas de calidad y los beneficios que tienen.
Organigrama	Nunca han implementado un organigrama dentro de los hospedajes.	Este problema tiene origen en la falta de capacitación en temas como la importancia del organigrama dentro de la empresa.
Mecanismos de control	Nunca han implementado mecanismos de control.	El problema surge en la falta de conocimientos sobre los mecanismos de control y su uso.
Protocolos anti COVID 19	Solo algunas veces establecen protocolos anti covid 19.	El surgimiento del problema se origina porque los representantes anteriormente no se habían enfrentado a una situación similar, por ello es difícil acostumbrarse a los protocolos que se debe seguir para poder funcionar en el estado de emergencia en el que se encuentra el país.

## 9. Establecer soluciones

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Herramientas de calidad	Casi nunca se emplean las herramientas de calidad dentro de la empresa.	Implementar herramientas de calidad en las empresas.
Organigrama	Nunca han implementado un organigrama dentro de los hospedajes.	Implementar un organigrama para mejorar la organización.
Mecanismos de control	Nunca han implementado mecanismos de control.	Implementar mecanismos de control que mejoren el control de los recursos empleados.
Protocolos anti COVID 19	Solo algunas veces establecen protocolos anti covid 19.	Establecer protocolos perennes y contratar servicios para fumigación de un año.

### 9.1 Estrategias que se desean implementar

<b>N°</b>	<b>Acciones de mejora a llevar a cabo</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad</b>
1	Implementar herramientas de calidad en las empresas.	Falta de conocimiento, capacitación, desinterés, recursos, y presupuesto.	3 meses	Reducirá los gastos, disminuirá los errores, se obtendrá la satisfacción del cliente.	Establecer cuáles serán las herramientas que se emplearan.
2	Implementar un organigrama para mejorar la organización.	Falta de conocimiento, capacitación, desinterés, recursos, y presupuesto.	2 meses	Mejorará la organización, se establecerá una jerarquía, se aplicara una división de trabajo.	Contratar un profesional para la elaboración del organigrama.
3	Implementar mecanismos de control que mejoren el control de los recursos empleados.	Falta de conocimiento, capacitación, desinterés, recursos, y presupuesto.	4 meses	Logrará prevenir pérdidas, Organizara la información financiera, se reducirán errores.	Determinar qué mecanismos de control deberán ser implementados.
4	Establecer protocolos perennes y contratar servicios para fumigación de un año.	Falta de compromiso por parte de los colaboradores y la gerencia, falta de capacitación.	2 meses	Permitirá el funcionamiento de la empresa, brindara seguridad a los colaboradores y huéspedes.	Establecer, permisos, protocolos, implementar recurso y capacitar al personal.

### 9.3 Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Implementar herramientas de calidad en las empresas.	Gerente general Contador	s./ 700.00	Celular, laptops, módulos, Software.	3 meses
2	Implementar un organigrama para mejorar la organización.	Gerente general Contador	s./600.00	Celular, laptops, módulos, Software.	2 meses
3	Implementar mecanismos de control que mejoren el control de los recursos empleados.	Gerente general Contador	s./ 950.00	Celular, laptops, módulos, Software.	4 meses
4	Establecer protocolos perennes y contratar servicios para fumigación de un año.	Gerente general, contador, repcionista, mantenimiento, cocinera.	s./1000.00	Celular, modulo, proyector, Laptops.	2 meses

### 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	2021
1	Implementar herramientas de calidad en las empresas.	5 de junio	5 de septiembre	
2	Implementar un organigrama para mejorar la organización.	10 de julio	10 de agosto	
3	Implementar mecanismos de control que mejoren el control de los recursos empleados.	30 de mayo	30 de septiembre	
4	Establecer protocolos perennes y contratar servicios para fumigación de un año.	15 de mayo	15 de julio	

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al primer objetivo específico se concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 40 a 50 años de edad, son mujeres y tienen como grado de instrucción estudios técnicos.

Respecto al segundo objetivo específico se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el mercado de 7 a más años, tienen entre 5 a 8 colaboradores, y tienen un grado de familiaridad con la gerencia.

Según el tercer objetivo específico se concluye que la mayoría de representantes casi nunca ha desarrollado una gestión de calidad dentro de su gestión y casi nunca ha empleado herramientas de calidad, nunca han aplicado una filosofía de mejora continua, la totalidad afirma enfocar una gestión basada en el cliente, siempre ha aplicado una misión y visión.

Con respecto al cuarto objetivo específico se concluye que la mayoría siempre han aplicado un proceso de planeación y siempre revisan el proceso de planeación, la totalidad de representantes siempre ha organizado el personal de la empresa, la mayoría nunca ha aplicado un organigrama, nunca ha definido un MOF, siempre han direccionado su liderazgo, siempre han utilizado la motivación para el cumplimiento de objetivos, siempre han aplicado la toma de decisiones, nunca han implementado mecanismos de control, nunca han enfocado su control administrativo en la administración, nunca han priorizado un nivel de calidad de los procesos administrativos, nunca han aplicado un eficaz proceso administrativo y por último la mayoría afirmó que solo algunas veces han establecido protocolos anti Covid 19.

Según el quinto objetivo específico, al elaborar la propuesta de mejora se realizó un diagnóstico FODA, encontrando que los principales problemas que impiden

el crecimiento de estas empresas es la falta de herramientas de calidad, de un organigrama, de aplicar mecanismos de control y no aplicar correctamente los protocolos anti COVID, la mayoría de estos generados por la falta de conocimientos, interés y tiempo, para lo cual se propuso estrategias, detalladas y un cronograma para su ejecución.

Finalmente se concluyó que, aunque realicen una buena planificación al aplicar un proceso de planeación, direccionen bien su liderazgo aun presentan deficiencias en las etapas de control y organización, lo cual impide que se logre un eficiente proceso administrativo para la gestión de la calidad.

**Aporte del investigador.**

Para realizar una gestión eficaz de los procesos administrativos para la gestión de calidad, no basta con que las empresas cumplan una parte del proceso, la planificación, organización, dirección y control en conjunto, logran mejorar su desarrollo expansión y crecimiento.

**Benéfico al cliente.**

Mejoran notablemente la calidad de los servicios y productos ofrecidos, cumpliendo con sus expectativas y satisfaciendo sus necesidades.

## **RECOMENDACIONES**

Implementar herramientas de calidad en las empresas, para mejorar y eliminar los errores que se presenten y no cometerlos en el futuro.

Elaborar un organigrama para mejorar la organización, de las micro y pequeñas empresas estableciendo así la jerarquía y las áreas a las que pertenecerán los colaboradores.

Implementar mecanismos de control que mejoren el control de los recursos que se empleen en la empresa, verificando así el ingreso y salida de la mercadería.

Establecer protocolos perennes y contratar servicios para fumigación de un año, con la finalidad de adecuar estos protocolos a la rutina diaria de la empresa y se haga un hábito.

Elaborar una propuesta de mejora acerca de los procesos administrativos en la gestión de la calidad de las empresas encuestadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldaba, F. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15307>.
- Arenal, C. (2018, 1 de diciembre). Dirección y estrategias de ventas e intermediación comercial. [https://books.google.com.pe/books?id=ZM18DwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo+direccion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=ZM18DwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo+direccion&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Armijos, M. y Angulo E. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>.
- Ávila, W. (2020). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de la calidad de las Mypes sector servicio rubro inmobiliaria del distrito Huánuco 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21164>
- Barrios, I; Hernández, H y Martínez, D. (2018, 28 de marzo). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Barros, C; Carriel, R y Fernández, F. (2018, 15 de febrero). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>

- Caldas, M; Heras, A y Reyes, H. (2017, Agosto). Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora). [https://books.google.com.pe/books?id=-ukpDwAAQBAJ&dq=procesos+administrativos&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=-ukpDwAAQBAJ&dq=procesos+administrativos&hl=es&source=gbs_navlinks_s_s).
- Calderón, J. (2019, 7 de octubre). Diseños de investigación para tesis de postgrado. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660>
- Calderón, E; Ramírez, R y Ramírez, A. (2017, 3 de enero). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, Revista Contribuciones a la economía. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Campuzano, M. (2019). *Diagnóstico del proceso administrativo de la empresa Casaba S.A. de la ciudad de Portoviejo*. [Tesis de pregrado, Universidad Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional Uleam. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/2277>
- Caro, L. (2019, 3 de julio). 7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Carrazo, J. (2020, 4 de noviembre). Emprender. <https://economipedia.com/>
- Castillo, O. (2017, 23 de octubre). Administración: Enfoque En Valores. <https://books.google.com.pe/books?id=7NC6AQAACAAJ&dq=adminstracion+de+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjd297Nl6nWAhWwITQIHVHrAFY4ChDoATAAegQIARAC>.
- Custodio, C. (2020, 7 de junio). Planeación: concepto y modalidades. [https://books.google.com.pe/books?id=yKzpDwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=yKzpDwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Correa, H; Hidakgo, A y Romero, H. (2017, 18 de febrero). Plan de negocios. Un enfoque práctico en el sector comercio.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12497>
- Córdova, Y. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote]  
Repositorio Institucional ULADECH.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15290>
- Cuatrecasas, L y Badon, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Profit Editorial  
[.https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=cuatrecasas+y+gonzales&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=cuatrecasas+y+gonzales&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- De la Hoz, E; Fontalvo, H y Mendoza, A. (2020, 14 de enero). Oportunidades para el mejoramiento del proceso de toma de decisiones.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7799043>
- Díaz, F; Fornaroli, M; Jacobo, E; Santana, S y Tugnarelli, M. (2017, 18 de abril). Análisis de metodologías de recolección de datos digitales.  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62613>
- Dueñas, B; Moreno, J y Sánchez, D (2017, 20 de agosto). La administración de empresas: emprendimiento y gestión.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6870064>
- García, N; Manterola, C; Quiroz, G y Salazar, P. (2019, 24 de febrero). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en

investigación

clínica.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

Guerra, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro resort, ciudad de Pucallpa, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional

ULADECH.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11816>

Isaza, A. (2018, 1 de julio). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición. [https://books.google.es/books?id=BTSjDwAAQBAJ&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=BTSjDwAAQBAJ&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Juárez, E. (2017). Importancia del Marketing en las Pymes. Eumed. <http://www.eumed.net/librosgratis/actas/2017/desarrolloempresarial/38laimportancia-del-marketing-en-las-pymes.pdf>

Kaiten, J. (2017, 4 de diciembre). Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1087>

Ley 30056. (2013). Congreso de la Republica, Lima Perú .Mintra. [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-0702\\_30056\\_2966.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-0702_30056_2966.pdf)

Ley 28015. (2003) .Congreso de la Republica, Lima Perú. Mintra [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

López, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019*. [Tesis de

- pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20529>
- Macas, P y Lazo, K. (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28047>
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de la calidad total. Eumed.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55591964/FUNDAMENTOS\\_DE\\_CALIDAD\\_TOTAL.pdf?1516490291=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DFUNDAMENTOS\\_DE\\_CALIDAD\\_TOTAL.pdf&Expires=1594019527&Signature=X0rj1fdz3yrp~1i1YL2GQq~rnPXpXDolB3eoUbpkqavQeb7CBaprK0ANodXyeMP9YmySTbbS2E-c-nGeXmeffMqAZojuHgzsA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55591964/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL.pdf?1516490291=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DFUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL.pdf&Expires=1594019527&Signature=X0rj1fdz3yrp~1i1YL2GQq~rnPXpXDolB3eoUbpkqavQeb7CBaprK0ANodXyeMP9YmySTbbS2E-c-nGeXmeffMqAZojuHgzsA)
- Meza, A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje-Juanjuí, San Martín, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17032>
- Mendoza, D. (2019). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Vinsotel S. A. Soluciones acuícolas, Cantón Santa Elena, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5021>

- Morán, A. (2018). Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil”. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/33570>
- Morccolla, M. (2019). *La importancia de las fuentes de financiamiento para el desarrollo empresarial*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2494>
- Oviedo, A. (2018, 1 de enero). Análisis para la Interpretación de la NOM 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad. [https://books.google.es/books?id=ffdTDwAAQBAJ&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=ffdTDwAAQBAJ&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Paima, G. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Callería, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11592>
- Panduro, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11641>

- Pereira, C. (2019, 26 de septiembre). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad. [https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo+control&hl=es&source=gs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&dq=proceso+administrativo+control&hl=es&source=gs_navlinks_s).
- Rengifo, D. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio rubro hotelería, distrito de Yarinacocha, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11603>
- Robles, F. (2019,14 de mayo). Población y muestra. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente>
- Salazar, N. (2019) *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro centros de rehabilitación y salud física-Iquitos, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18816>
- Tapia, T. (2017). *Análisis del Proceso administrativo de la microempresa Quimilimpieza en la ciudad de Esmeraldas*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/999>
- Tapia, L; Palomino, A; Yalda, L y Valenzuela, R. (2019,14 de enero). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S071686401930006>

Vélez, J. (2018, 14 de junio). Empresa, administración y proceso administrativo.

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>

Ventura, J. (2017, 4 de diciembre). Población o muestra, una diferencia necesaria.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

Vivanco, M. (2017, 3 de septiembre). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

## ANEXOS

### ANEXO 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
	Actividades	Año/ semestre: 2021-01- Mes															
		Mes FEBRERO				Mes MARZO				Mes ABRIL				Mes MAYO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento elaborado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y Recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X			
14	Presentación de Ponencia														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Fuente: Katia Poves Salas

**ANEXO 2**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.20	250	50.00
• Fotocopias	0.10	300	30.00
• Empastado	40.00	2	80.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
• Curso de titulación	3100.00	1	3100.00
<b>Sub total</b>			3376.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	30.00	3	60.00
<b>Sub total</b>			60.00
<b>Total, presupuesto desembolsable</b>			3436.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S./l)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			4088.00

### ANEXO 3

#### CUADRO DE SONDEO

It.	Razón Social	Representante	Dirección
01	HOTEL ROYAL FORES	Jorge Rey Sánchez	JR. AMAZONAS N° 350
02	HOTEL SOL DE ATALAYA	Loayza Sánchez, Isaac	JR. ENE S/N
03	HOTEL CHINO ALANYA	Chino Alaya	JR. IQUITOS 4TA CUADRA
04	BRANDON II	Hugo Cardenas Casafranca	JR. RIMAC S/N
05	HOSPEDAJE ALEX	Jaime Carrion	JR. ENE 159
06	HOSTAL RAIMONDI	Zuñiga	JR. ENE 157
07	HOSTAL BRANDON I	Hugo Cardenas Casafranca	JR. ENE 138

Fuente: Municipalidad del distrito de Raimondi

## ANEXO 4



---

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las mypes para la obtención de datos para el trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021?” **La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.** Instrucciones: a continuación, le presentamos 24 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

#### **A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTES**

1. ¿Cuál es la edad del mico empresario?

- a. 18 a 29 años
- b. 30 a 44 años
- c. 45 a 64 años
- d. De 65 a más años

2. ¿Cuál es el sexo del micro empresario?

- a. Masculino b. Femenino

3. ¿Cuál es el grado obtenido?

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnica
- d. Universitaria

#### **B) REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

4. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

- a. 0 a 3 años

- b. 4 a 6 años
  - c. 7 a 10 años
  - d. 11 años a más
5. ¿Número de trabajadores?
- a. 1 a 3 trabajadores
  - b. 3 a 6 trabajadores
  - c. 6 a 10 trabajadores
  - d. 10 a más trabajadores
6. ¿Las personas que trabajan en su empresa son?
- a. Familiares
  - b. Personas no familiares
  - c. Familiares y Personas no Familiares

**C) REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD**

7. ¿Su empresa se desarrolla una gestión de calidad?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas Veces
  - d. Muy pocas veces
  - e. Nunca
8. ¿Utiliza Herramienta de calidad en su gestión?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas Veces
  - d. Muy pocas veces
  - e. Nunca
9. ¿Aplica una Filosofía de mejora continua?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

10. ¿Aplica una Gestión enfocada al cliente?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

11. ¿Aplica Misión y visión?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

#### **D) REFERENTE A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

12. ¿Aplica procesos de planeación en la empresa?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

13. ¿Revisa el cumplimiento del proceso de planeación en la empresa?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

14. ¿Siempre organiza al personal de la empresa?

a. Siempre

- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

15. ¿La empresa implementa un organigrama bien desarrollado?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

16. ¿La empresa define un manual de operaciones y funciones?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

17. ¿La empresa direcciona su liderazgo?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

18. ¿La empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

19. ¿Aplica toma de decisiones en la dirección de la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

20. ¿La empresa implementa mecanismos de control?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

21. ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

22. ¿Priorizan un nivel de calidad en los procesos administrativos?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

23. ¿aplican un eficaz proceso administrativo dentro de la organización?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas Veces
- d. Muy pocas veces
- e. Nunca

24. ¿emplean protocolos contra el covid 19 aplicando los procesos administrativos?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Algunas Veces

d. Muy pocas veces

e. Nunca

## ANEXO 5



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Administrativas es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES, DISTRITO DE RAIMONDI, 2021” y es dirigido por Poves Salas, Katia Lisbeth, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito de Raimondi, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [katiapoves89@gmail.com](mailto:katiapoves89@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Loayza Sánchez, Isaac

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Isaac Loayza Sánchez", written over a horizontal line.

Firma del participante

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Katia Lisbeth Poves Salas", written over a horizontal line.

Firma del investigador

Chimbote, 23 de marzo del 2021